



Vindbaarheid info op website

TESTPANEL ZOEKT NAAR INFO REKENKAMERCOMMISSIE EN GEMEENTERAAD HENDRIK-IDO-AMBACHT

Inhoud

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Figuren en tabellen

Op de website van de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht is allerlei informatie te vinden, waaronder informatie van de rekenkamercommissie en de gemeenteraad. De rekenkamercommissie (rkc) HI-Ambacht vindt het belangrijk dat informatie goed beschikbaar is voor inwoners. Om te testen of dit zo is, heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden in opdracht van de rkc een digitaal testpanel gehouden. In deze factsheet leest u het oordeel van het testpanel. Is informatie over de rkc en gemeenteraad voldoende vindbaar of zijn er nog verbeteringen wenselijk?

Het digitaal testpanel hebben we gevuld met deelnemers aan het Bewonerspanel Hendrik - Ido-Ambacht. Dit is het digitaal panel van het Onderzoekcentrum Drechtsteden met inwoners van HI-Ambacht die zichzelf hiervoor hebben aangemeld en die we enkele keren per jaar een uitnodiging mogen sturen voor een korte internetenquête. Degenen die aan het testpanel mee wilden doen, kregen een digitale enquête in te vullen met vier specifieke zoekopdrachten op internet, gevolgd door enkele vragen over hun ervaring met het zoeken van de informatie en enkele algemene vragen en verbeteringsuggesties. Het testpanel bestond uit 68 personen. De meesten hebben de informatie rechtstreeks opgezocht op de gemeentelijke website (60 personen). In deze factsheet leest u de bevindingen van deze testgroep. Daarnaast hebben 15 personen (ook enkele vragen) gezocht d.m.v. zoekmachines zoals google; gezien dit geringe aantal zijn de testresultaten van deze groep indicatief van aard; in het grijze tekstkader aan het eind van de conclusies vindt u beknopt een beeld van hun ervaringen.

Zoekopdrachten voor testpanel

Het testpanel heeft in vier verschillende zoekopdrachten naar de volgende informatie gezocht op internet:

- Hoe kan je contact opnemen met de rkc om een vraag te stellen?
- Waar staat het onderzoeksrapport van de rkc over de werking van de algemene voorzieningen Wmo in Hendrik-Ido-Ambacht?
- Wat staat er op de agenda van de raadsvergadering van 9 juli?
- Hoe kan je een vraag stellen aan een gemeenteraadslid van een specifieke partij?

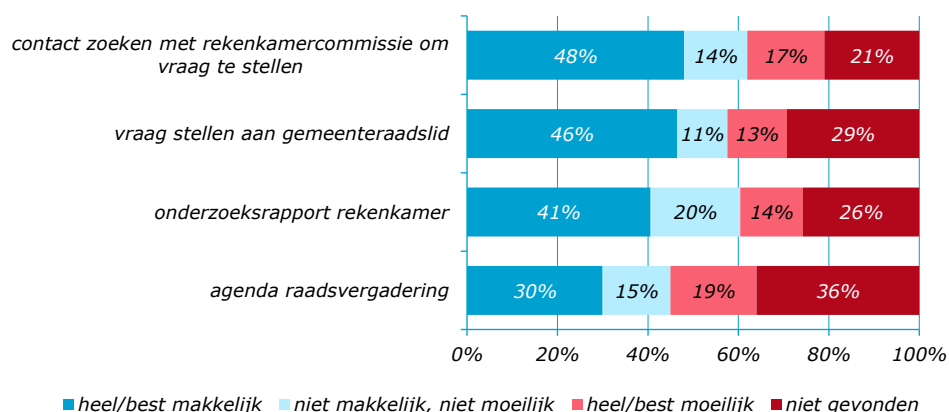
1 Conclusies en aanbevelingen

Vindbaarheid informatie voor verbetering vatbaar

De vindbaarheid van de informatie verschilt enigszins per zoekopdracht, maar het overkoepelend beeld is dat een aanzienlijk deel van het testpanel de informatie *niet* of *moeilijk* kon vinden (zie figuur 1). De helft (46%) van de panelleden is dan ook ontevreden over de vindbaarheid van informatie op de website. En een derde is ontevreden over de overzichtelijkheid en over het gebruiksgemak van de website (drie op de tien zijn hier wel tevreden over, de rest oordeelt neutraal).

Van de vier zoekopdrachten, waren de vragen over hoe je een vraag kan stellen aan de rekenkamercommissie en aan een gemeenteraadslid van een specifieke partij, het best vindbaar. Ongeveer de helft van het testpanel kon dit makkelijk vinden, echter vier op de tien konden dit niet of moeilijk vinden. Het moeilijkst vindbaar was de agenda van de raadsvergadering; drie op de tien panelleden vonden de agenda met gemak, echter de helft kon hem niet (36%) of moeilijk vinden (19%).

Figuur 1 Hoe makkelijk/moeilijk is de informatie te vinden op website?



Toelichting: gepercenteerd op degenen die (o.a.) rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten.

Behoeftte aan meer overzichtelijkheid en een betere zoekfunctie op de website

De panelleden die de informatie niet of moeilijk op de website konden vinden, hebben we gevraagd naar de reden. De meest genoemde reden is dat zij de website niet overzichtelijk vinden en het niet duidelijk is op welke plek de gezochte informatie gevonden kan worden (geen duidelijke thema-indeling).

Ook veelgenoemd is dat de zoekfunctie niet de gewenste resultaten oplevert. Sommige panelleden zeggen niet de goede zoekresultaten te krijgen (er stond niet bij wat ze zochten). Andere panelleden geven aan dat de zoekresultaten onduidelijk/onoverzichtelijk zijn (o.a. een veel te lange lijst met zoekresultaten; op basis van de naam van de bestanden is niet duidelijk welke info het bevat; er staan oude bestanden bovenaan de zoekresultaten).

Een overzichtelijkere indeling van de website en een verbeterde zoekfunctie zijn dan ook de twee meest genoemde verbeteringsuggesties voor de website die de panelleden aandragen.

Goede website van belang gezien de voorkeur voor (rechtstreeks) zoeken op website

Aan de panelleden met (enige) interesse in informatie van/over de gemeenteraad/politiek en/of de rekenkamercommissie vroegen we hoe zij deze informatie het liefst ontvangen. Ruim de helft noemt dan de gemeentelijke website (56%). Als de panelleden in het dagelijks leven op internet informatie zouden zoeken over gemeentelijke zaken, dan zou drie kwart rechtstreeks naar de gemeentelijke website gaan. Vier op tien zouden (daarnaast ook) zoeken via een zoekmachine zoals google.

Overigens vinden de panelleden niet alléén de gemeentelijke website van belang. Informatie in huis-aan-huis-bladen is ook zeer gewenst (65%) en daarnaast – in iets mindere mate – informatie via digitale nieuwsbrieven (40%).

Ervaringen met zoeken via zoekmachine

Er zijn 15 respondenten die de zoekopdrachten niet rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten, maar die via een zoekmachine zoals google gezocht hebben. Gezien de geringe omvang van deze groep, zijn deze testresultaten indicatief van aard. Hun ervaringen wijken niet zoveel af van de ervaringen van degenen die wel rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten. Het aandeel dat de informatie niet kon vinden, is voor beide groepen even groot.

Het enige verschil is dat degenen die via een zoekmachine zochten én de informatie gevonden hebben, voor twee van de vier zoekopdrachten iets positiever lijken te zijn over het gemak waarmee ze de informatie hebben gevonden (namelijk voor de zoekopdrachten 'hoe kun je contact zoeken met rkc om een vraag te stellen?' en 'zoek een bepaald onderzoeksrapport van de rkc').

Aanbevelingen

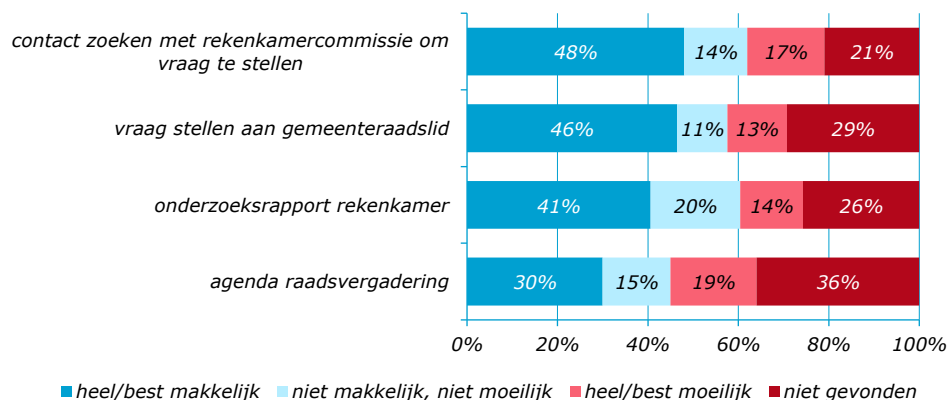
Bovenstaande conclusies leveren de volgende aanbevelingen op:

- Verbeter de zoekfunctie op de website
In eerste instantie door de resultaten te ordenen met de meest actuele bestanden bovenaan en door bestanden die als resultaat verschijnen een herkenbare naam te geven zodat duidelijk is welke info het bevat. Daarnaast kan bekeken worden of er extra zoektermen gelinkt moeten worden aan bestanden op de website, zodat meer websitebezoekers de resultaten vinden die ze zoeken.
- Bekijk waar de thema-indeling van de website overzichtelijker en logischer kan, zodat websitebezoekers via de "knoppen" in de menubalk makkelijker bij de juiste pagina terecht komen.
- Beschouw de website als een heel belangrijk communicatiemiddel (en zorg dus voor een gebruiksvriendelijke website), maar blijf daarnaast ook via andere kanalen informeren; met name via het huis-aan-huis-blad.

2 Figuren en tabellen

Vindbaarheid van informatie op de gemeentelijke website

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



Toelichting: gepercenteerd op degenen die (o.a.) rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten.

Tabel 1a Redenen waarom de informatie moeilijk te vinden is (totaal over alle zoekopdrachten)

genoemde redenen	aantal keer genoemd
onoverzichtelijk; geen logische indeling van/plek op de website	38
zoekfunctie levert onduidelijke resultaten op: namen bestanden onduidelijk; oude bestanden staan bovenaan	14
zoekfunctie levert niet de goede resultaten op	11
zoekfunctie levert te veel zoekresultaten op	8
vraagtekens bij veiligheid verbinding: melding 'website niet veilig'; wordt doorgelinkt naar externe website, maar weet niet of die te vertrouwen is	7
website werkt technisch niet goed: vb. links komen niet uit op de goede pagina, maar op de homepage	6
overig	12

Toelichting: dit waren antwoorden op een open vraag die alleen gesteld is aan degenen die bepaalde informatie (zoekopdracht) moeilijk of niet konden vinden. In het overzicht staan de antwoorden van de 39 respondenten die rechtstreeks op de website zochten én een reden hebben aangegeven bij één of meerdere zoekopdrachten; sommige respondenten noemen dezelfde reden bij meerdere zoekopdrachten zodat deze in dit overzicht ook meerdere keren meetelt.

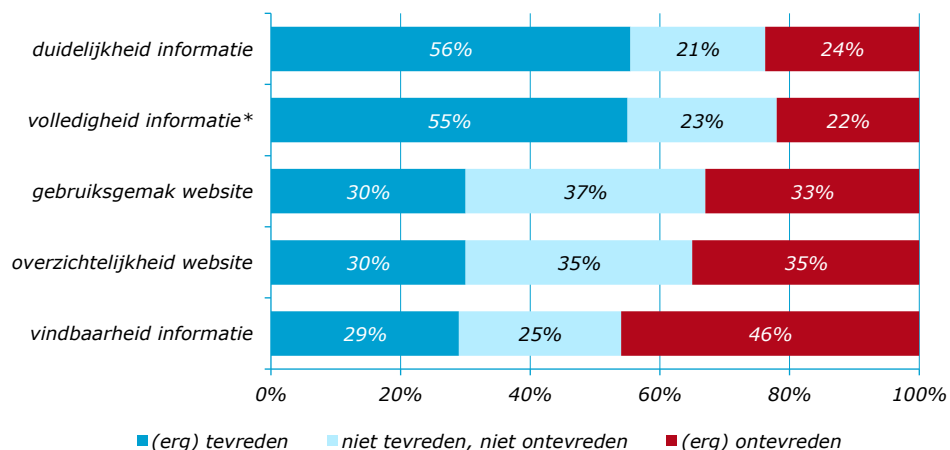
Tabel 1b Redenen per zoekopdracht waarom de informatie moeilijk te vinden is

genoemde redenen	vraag stellen aan rekenkamercommissie	onderzoeksrapport rekenkamer	agenda raadsvergadering	vraag stellen aan raadslid
onoverzichtelijk; geen logische indeling van/plek op de website	13	8	7	10
zoekfunctie levert onduidelijke resultaten op: namen bestanden onduidelijk; oude bestanden staan bovenaan	2	3	6	3
zoekfunctie levert niet de goede resultaten op	1	1	5	4
zoekfunctie levert te veel zoekresultaten op	-	3	5	-
website werkt technisch niet goed: vb. links komen niet uit op de goede pagina, maar op de homepage	3	2	-	1
overig	5	3	6	1
<i>n één of meer reden(en) gegeven</i>	19	18	22	18
<i>n zoekopdracht gedaan (door (o.a.) rechtstreeks zoeken op website)</i>	60	57	56	55

Toelichting: dit waren antwoorden op een open vraag die alleen gesteld is aan de respondenten die (o.a.) rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten en die bepaalde informatie (zoekopdracht) moeilijk of niet konden vinden.

Algemene tevredenheid over website

Figuur 3 Tevredenheid over de website



* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 21%

Toelichting: gepercenteerd op degenen die (o.a.) rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten.

Verbetersuggesties voor de website

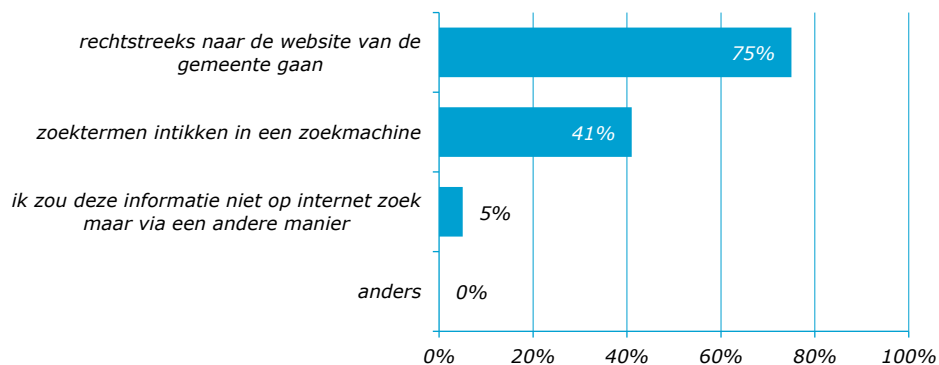
Tabel 2 Verbetersuggesties voor website

verbetersuggesties	aantal keer genoemd
overzichtelijker maken: duidelijker qua indeling en waar je welke informatie kunt vinden	10
zoekfunctie verbeteren (o.a. kortere lijst met zoekresultaten; minder irrelevante resultaten; zet meest actuele zoekresultaat bovenaan; sommige dingen zijn nu niet te vinden via de zoekfunctie)	10
minder vaak hoeven doorklikken	3
layout aantrekkelijker maken	3
overig	4

Toelichting: dit zijn antwoorden op een open vraag aan degenen die (o.a.) rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten. 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

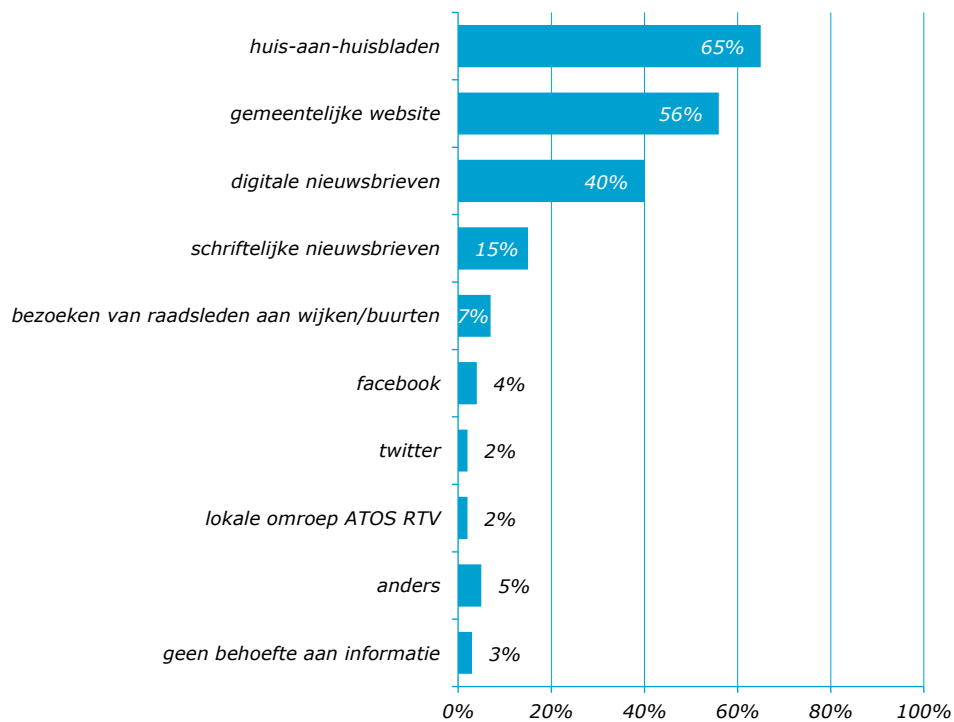
Figuur 4 Hoe wordt er meestal gezocht naar informatie over gemeentelijke zaken op internet?



Toelichting: gepercenteerd op alle respondenten.

Hoe informatie ontvangen van rekenkamercommissie en gemeenteraad?

Figuur 5 Voorkeursmanier om informatie te ontvangen van/over gemeenteraad en/of rekenkamercommissie



Toelichting: gepercenteerd op degenen met (enige) interesse in informatie van/over gemeenteraad en/of rekenkamercommissie (n= 60).

Opzet onderzoek

We hebben de deelnemers van het Bewonerspanel Hendrik-Ido-Ambacht een mail gestuurd met het verzoek om deel te nemen aan het (eenmalige) testpanel om de vindbaarheid van informatie over gemeenteraad en rekenkamercommissie te testen. 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 internet. Het onderzoek moest in elk geval een beeld geven van hoe goed de informatie vindbaar is op de gemeentelijke website www.h-i-ambacht.nl. In werkelijkheid zal echter niet iedereen die dit soort informatie zoekt, rechtstreeks naar de gemeentelijke website gaan; zoektermen invullen in zoekmachines zoals google zal ook voorkomen.

Om zowel een beeld van de vindbaarheid op de gemeentelijke website te krijgen als een beeld van de vindbaarheid voor degenen die op een andere manier zoeken, hebben we het Bewonerspanel in twee groepen verdeeld. De ene groep kreeg het verzoek om de zoekopdrachten op te zoeken op de website van de gemeente (met bij elke zoekopdracht een link naar deze website). De andere groep kreeg het verzoek om de zoekopdrachten op te zoeken op internet zoals zij dat in werkelijkheid ook zouden doen. Na elke zoekopdracht volgden enkele vragen over hun ervaring met het opzoeken van de informatie. Ook kregen de respondenten die op de gemeentelijke website zochten, nog enkele algemene vragen over hun indruk van en oordeel over de website en vroegen we hen naar verbetertips.

Analyse

Aangezien ook in de groep die zelf mocht bepalen hoe ze de zoekopdrachten op het internet opzochten, een aanzienlijk deel dit deed door rechtstreeks op de gemeentelijke website te kijken, hebben we de onderzoeksresultaten van beide respondentengroepen samengevoegd en een nieuwe indeling in twee groepen gemaakt:

- degenen die (o.a.) rechtstreeks zochten op www.h-i-ambacht.nl;
- degenen die (o.a.) zochten via zoekmachines zoals google.

De totale resultaten hebben we herwogen op leeftijd, om zo te corrigeren voor een eventueel leeftijdseffect.

In onderstaand overzicht ziet u hoeveel personen de verschillende zoekopdrachten hebben gedaan.

aantal respondenten (n) per zoekopdracht

zoekopdrachten	n
<i>groep 1: rechtstreeks op www.h-i-ambacht.nl gezocht</i>	
<i>contact opnemen met rekenkamercommissie om vraag te stellen</i>	60
<i>onderzoeksrapport rekenkamer</i>	57
<i>agenda raadsvergadering</i>	56
<i>vraag stellen aan gemeenteraadslid</i>	55
<i>groep 2: op andere manier gezocht (vaak via zoekmachine)</i>	
<i>contact opnemen met rekenkamercommissie om vraag te stellen</i>	14
<i>onderzoeksrapport rekenkamer</i>	15
<i>agenda raadsvergadering</i>	15
<i>vraag stellen aan gemeenteraadslid</i>	14

Gezien het geringe aantal testers dat via een zoekmachine zoals google zocht, zijn de bevindingen met de zoekopdrachten in deze factsheet alleen gebaseerd op degenen die rechtstreeks op de gemeentelijke website zochten. In het grijze testkader aan het eind van de conclusies schetsen we wel indicatief een beeld van de bevindingen van de testers die via een zoekmachine zochten.



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
oktober 2018

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl