



# Website Zwijndrecht

ONDER DE LOEP GENOMEN DOOR HET BEWONERSPANEL

## Inhoud

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

**De nieuwe website van de gemeente Zwijndrecht is sinds juli dit jaar (2015) online. 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. De gemeente Zwijndrecht vindt dat de website moet voldoen aan de volgende vier criteria: vindbaarheid, actualiteit, betrouwbaarheid en toegankelijkheid. In hoeverre de nieuwe website hier nu aan voldoet volgens inwoners leest u in deze factsheet.**

Nu de nieuwe website een paar maanden online is, wil de gemeente graag feedback van de inwoners van Zwijndrecht. Daarom heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden in november aan de deelnemers van het Bewonerspanel Zwijndrecht 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 ook 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 877 leden van het bewonerspanel, hebben er 305 meegedaan aan het digitale testpanel.

## 1 Conclusies

### Oordeel over vindbaarheid informatie verschilt per tabblad van de website

De website bevat verschillende tabbladen, ingedeeld per onderwerp. De vindbaarheid van informatie verschilt enigszins per tabblad. Het tabblad 'inwoners' scoort goed: vrijwel iedereen kon de gezochte informatie vinden. De tabbladen 'ondernemers' en 'wijken' scoren gemiddeld: zo'n zeven tot acht op de tien respondenten konden de gezochte informatie hier vinden. Het tabblad 'bestuur & organisatie' is een punt van aandacht: bij drie van de vier zoekopdrachten kon slechts maximaal de helft van de respondenten alle gezochte informatie vinden.

### Vindbaarheid te verbeteren door meer overzicht en betere zoekfunctie

De respondenten die de informatie moeilijk konden vinden, hebben we gevraagd naar de reden. De genoemde redenen verschillen niet per tabblad. De meest genoemde reden is dat de respondenten de schermopbouw niet duidelijk vonden. Het was hen niet duidelijk onder welke button of onder welke link ze de informatie konden vinden. Daarnaast noemden zij als reden dat de zoekfunctie niet zo goed werkt. Voornamelijk omdat de ingetikte zoektermen geen resultaten opleveren of in elk geval niet de gewenste resultaten. Maar ook omdat de zoekfunctie soms juist te veel documenten als resultaat oplevert, waardoor het lastig zoeken is welk document je moet hebben.

### Gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer voor de website

Als totaaloordeel over de website geven de respondenten gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer. Eén op de tien geeft een onvoldoende. Het verschil in vindbaarheid van informatie per tabblad, zien we echter ook terug in de algemene waardering van de website. Degenen die het tabblad 'inwoners' testten geven gemiddeld een 7,8 voor de website, degenen met het tabblad 'bestuur & organisatie' gemiddeld een 6,4.

Ook op veel andere punten zien we dit verschil in waardering terug en oordelen de respondenten die het tabblad 'inwoners' testten positiever dan de respondenten met het tabblad 'organisatie & bestuur'. Gemiddeld genomen is de tevredenheid het grootst over de snelheid van de website (negen op de tien tevreden), zijn zeven op de tien respondenten tevreden over de actualiteit, betrouwbaarheid, overzichtelijkheid en vormgeving en is twee

derde tevreden over de vindbaarheid, volledigheid, gebruiksgemak en het benodigd aantal keer doorklikken.

### Gemiste informatie op de website

Eén op de vijf respondenten zegt zo op het eerste gezicht iets te missen op de website. Zij noemen hierbij vooral een gemis aan overzicht. Daarnaast noemen 22 respondenten elk een specifiek informatie-onderwerp dat ze missen, bijvoorbeeld specifieke informatie op het terrein van politie, cultuur, raadsvergaderingen en wijken.

### 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. En ten tweede het verbeteren van de zoekfunctie. Daarnaast wordt bij de verbetersuggesties ook het aanbrengen van een 'homeknop' om terug te keren naar het beginscherm wordt een aantal keer genoemd.

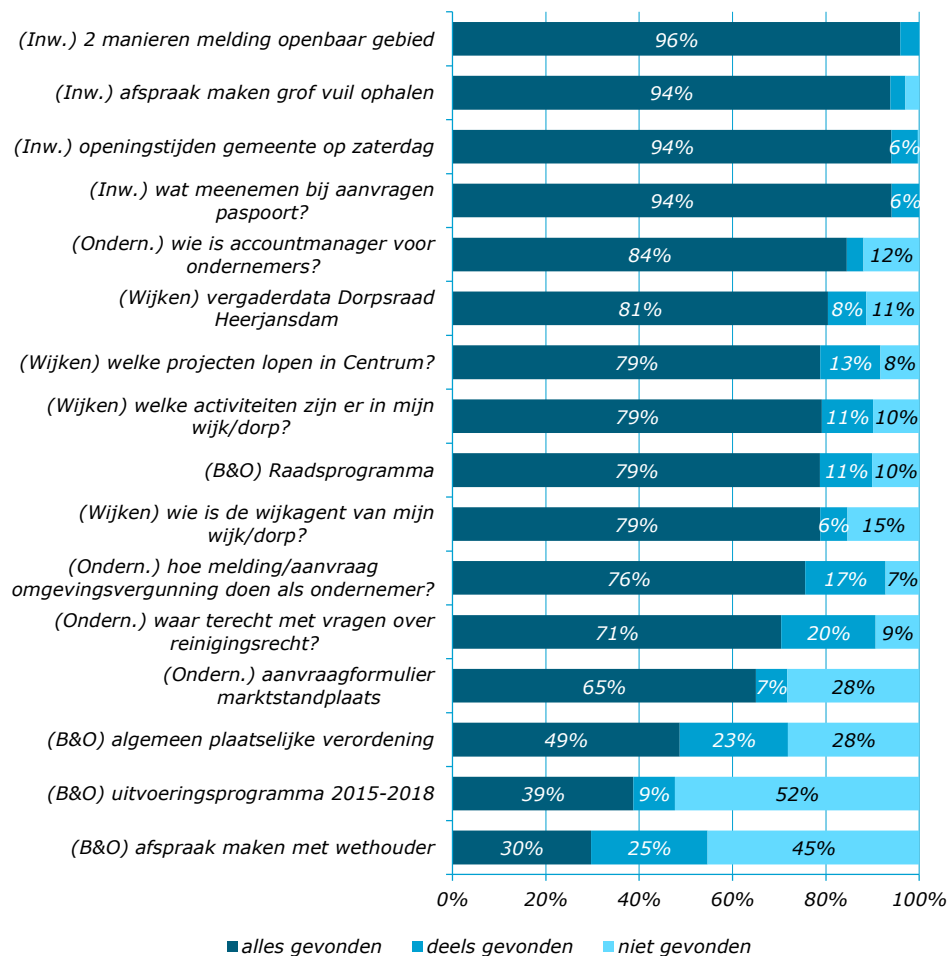
### Gebruikelijke manier van gemeentelijke informatie op internet zoeken

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. Ruim een derde maakt gebruik van zoektermen in een zoekmachine zoals google.

## 2 Figuren en tabellen

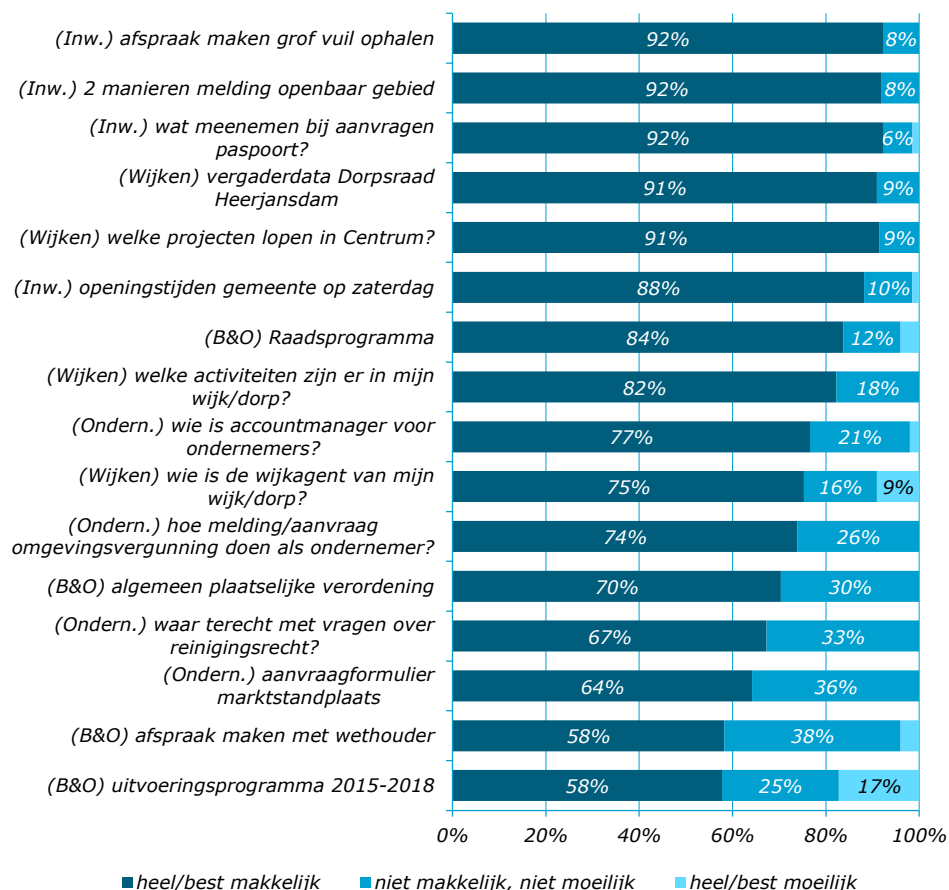
### Vindbaarheid van informatie op de website

Figuur 1 Informatie gevonden op website?



Toelichting: Voor elk aspect in deze grafiek staat tussenhaakjes vermeld bij welk tabblad het hoort (Inw. = tabblad inwoners, Ondern. = tabblad ondernemers, Wijken = tabblad wijken, B&O = tabblad bestuur & organisatie).

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 1 Redenen waarom de informatie moeilijk te vinden is

genoemde redenen	aantal keer genoemd
schermopbouw niet duidelijk → niet duidelijk onder welke button of link je wat moet zoeken	24
zoekfunctie werkt niet goed: zoektermen leveren niks op of niet de goede dingen op	12
zoekfunctie werkt niet goed: levert te veel resultaten op waardoor het lastig kiezen is welk document je moet hebben	7
te veel doorklikken	5
overig	6

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

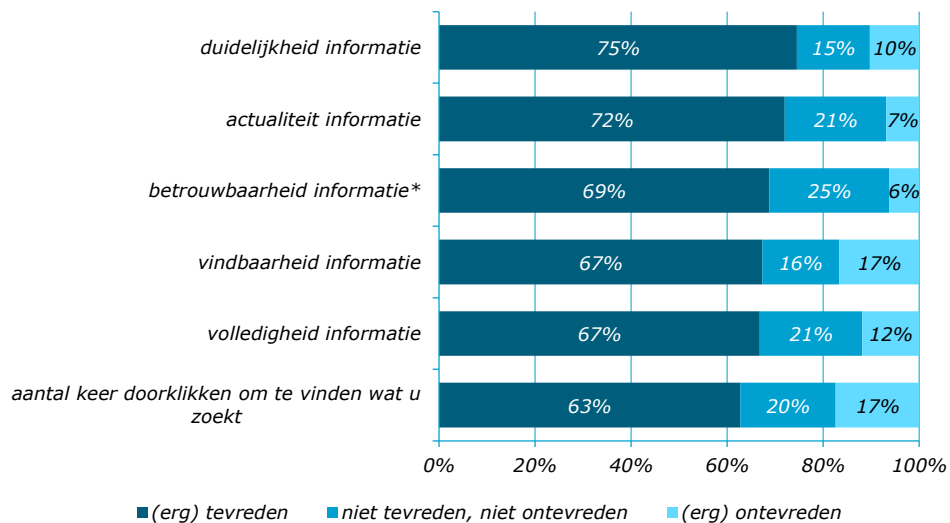
### Algemene tevredenheid over website: totaal en per tabblad

Tabel 2 Rapportcijfer voor website (gemiddelde en aandeel onvoldoendes)

rapportcijfer	B&O	Inw.	Ondern.	Wijken	totaal
gemiddelde	6,4	7,8	6,9	7,3	7,2
aandeel onvoldoende (1 t/m 5)	25%	4%	10%	10%	12%

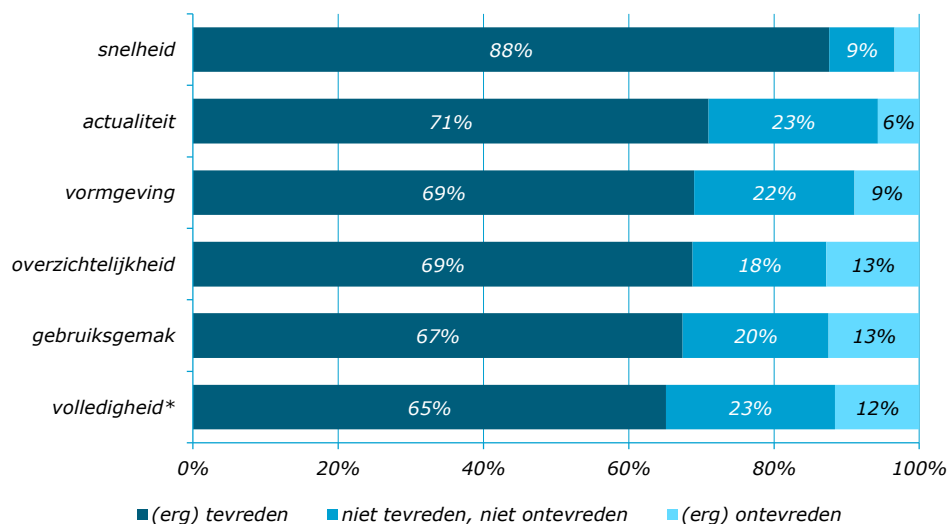
Totaaloordeel van alle respondenten

Figuur 3 Tevredenheid over het bekeken tabblad...(totaal)



\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 24%

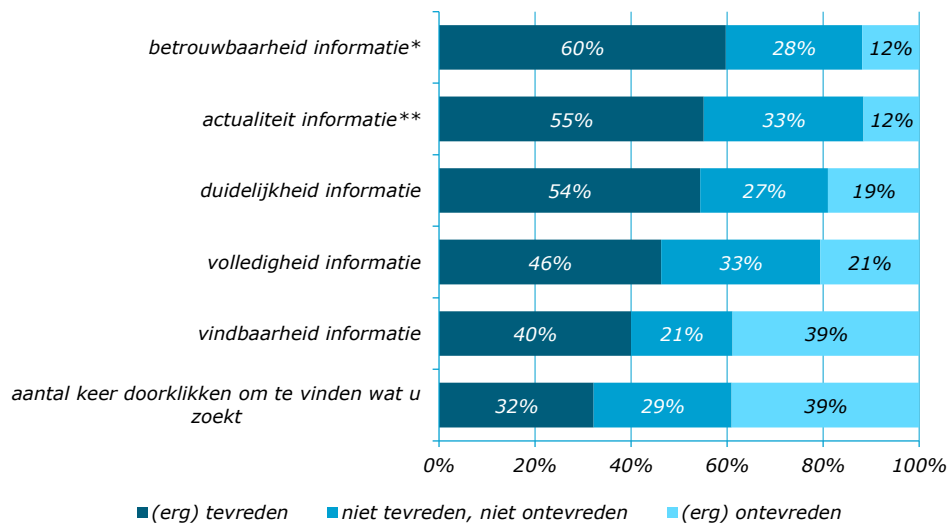
Figuur 4 Tevredenheid over de website wat betreft...(totaal)



\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 20%

Oordeel respondenten die tabblad Bestuur & Organisatie bekeken

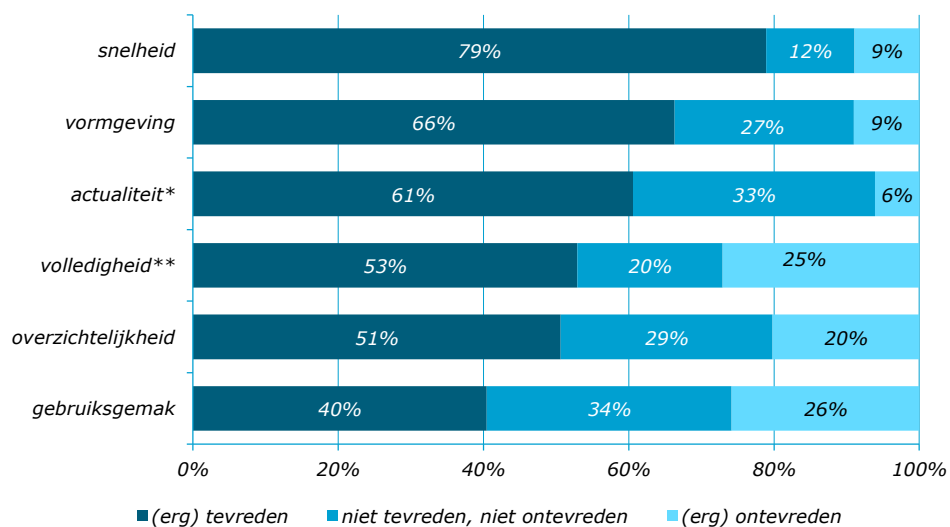
Figuur 5 Tevredenheid over... (bestuur & organisatie)



\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 26%

\*\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 23%

Figuur 6 Tevredenheid over de website wat betreft...(bestuur & organisatie)

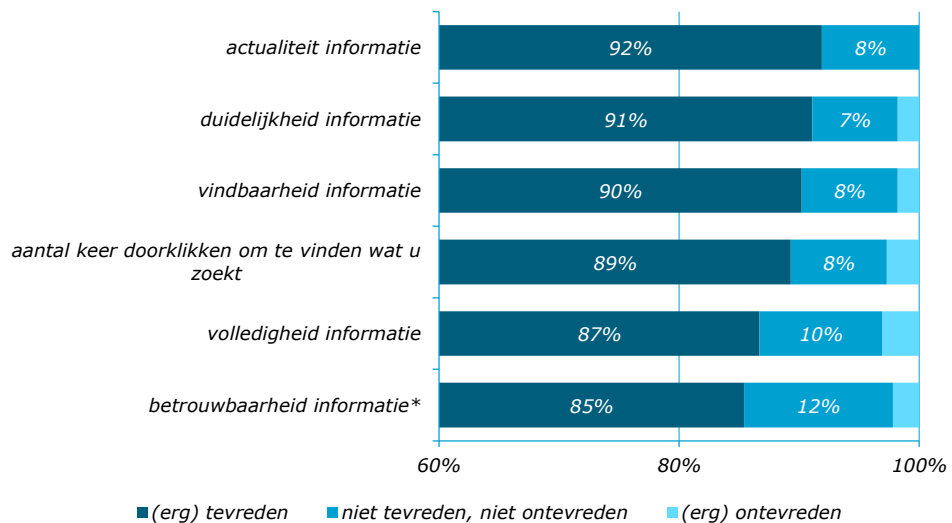


\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 27%

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

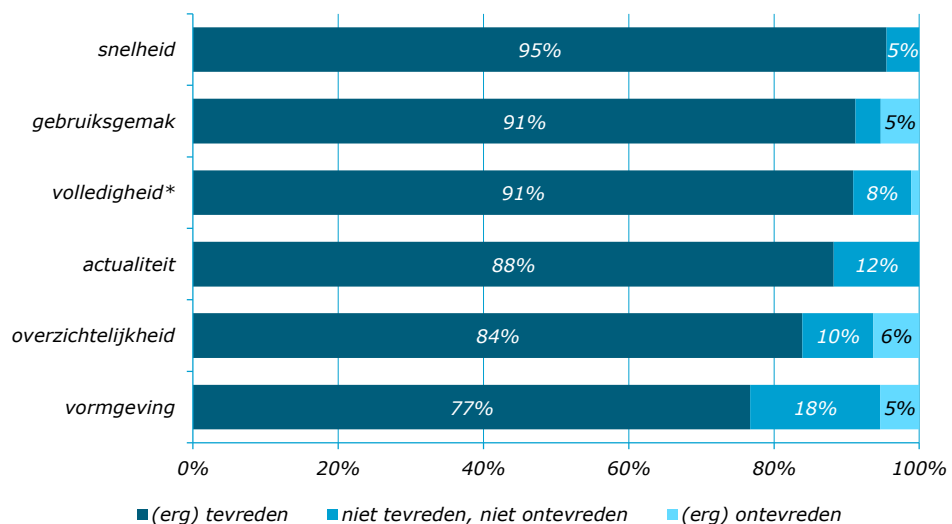
Oordeel respondentent die tabblad Inwoners bekeken

Figuur 7 Tevredenheid over... (inwoners)



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

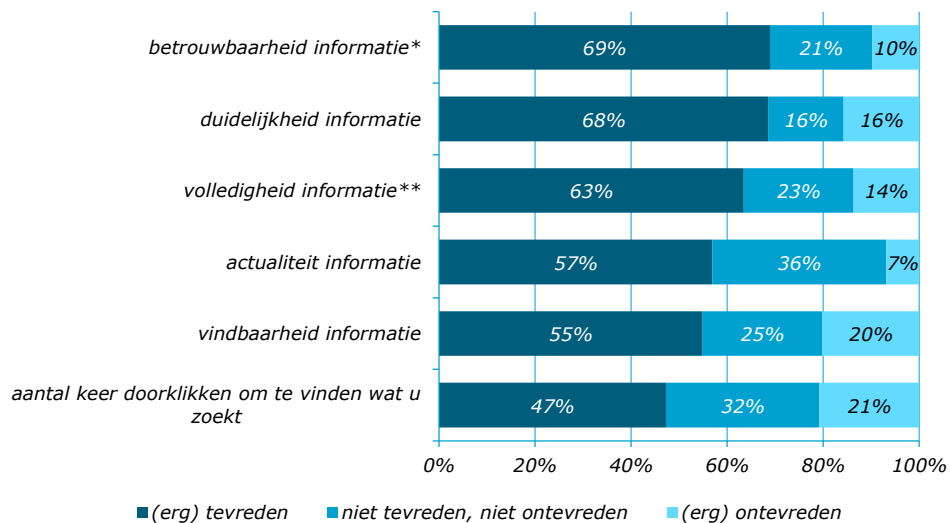
Figuur 8 Tevredenheid over de website wat betreft...(inwoners)



\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 22%

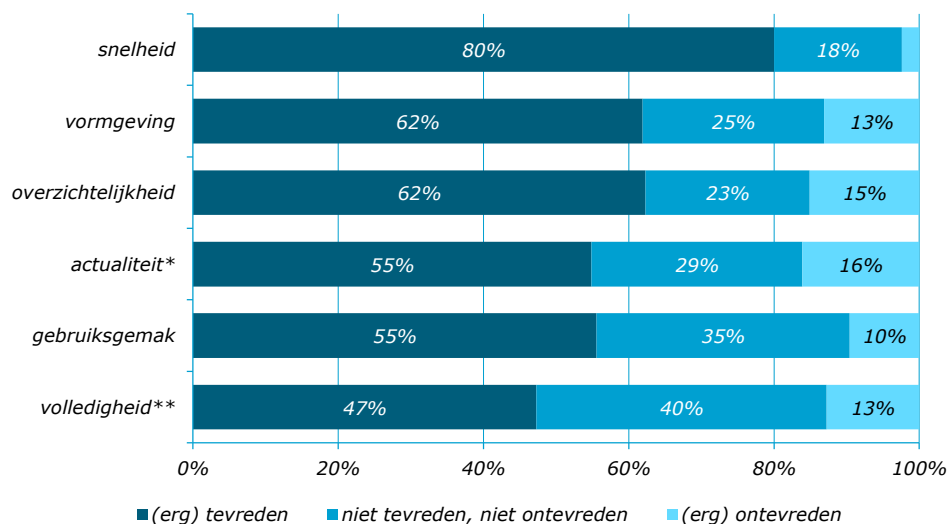
Oordeel respondenten die tabblad Ondernemers bekeken

Figuur 9 Tevredenheid over... (ondernemers)



\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 25%  
 \*\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 21%

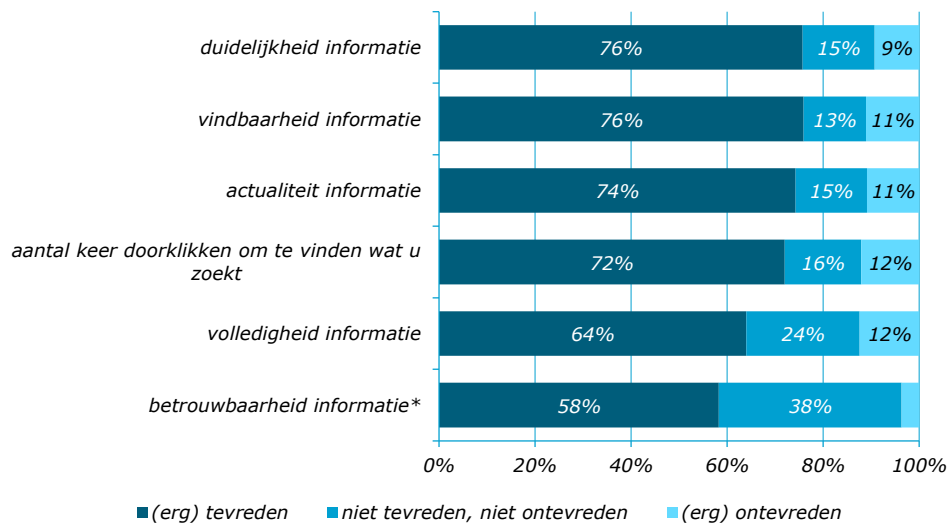
Figuur 10 Tevredenheid over de website wat betreft... (ondernemers)



\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 24%  
 \*\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 25%

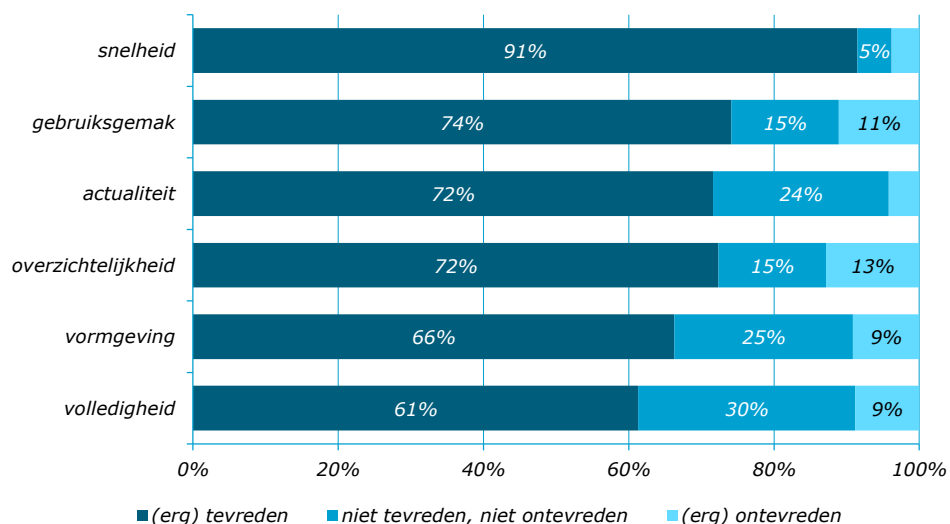
Oordeel respondenten die tabblad Wijken bekeken

Figuur 11 Tevredenheid over... (wijken)



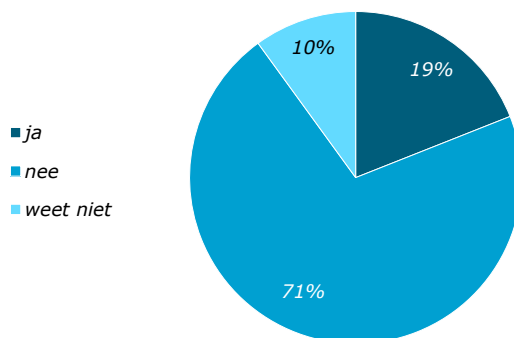
\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 23%

Figuur 12 Tevredenheid over de website wat betreft... (wijken)



Gemiste informatie op de website

Figuur 13 Mist bepaalde informatie op de website? (%)





Tabel 3 Gemiste informatie op de website

gemiste informatie	aantal keer genoemd
meer overzichtelijkheid, betere zoekfunctie, homeknop	24
specifieke informatie (politie, cultuur, wijkplatform, raadvergaderingen)	22
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 10 keer zijn genoemd. De rest valt onder de categorie 'overig'.

## Verbetersuggesties voor de website

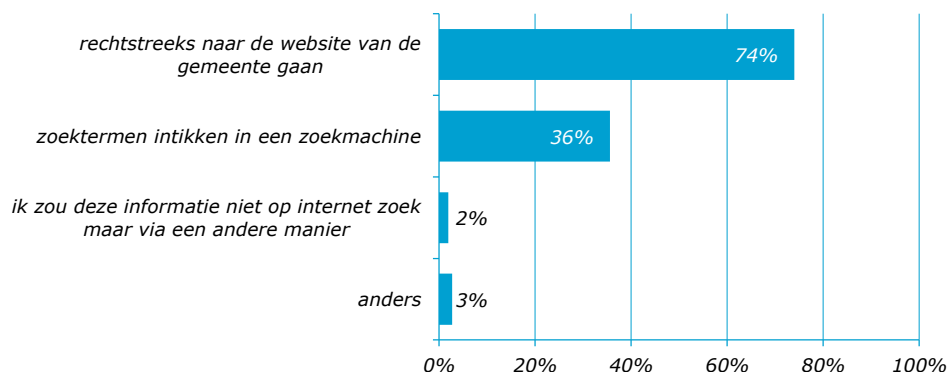
Tabel 4 Verbetersuggesties voor website

verbetersuggesties	aantal keer genoemd
overzichtelijker en duidelijker maken qua vormgeving en ordening van waar je welke informatie kunt vinden / minder vaak hoeven doorklikken	51
zoekfunctie verbeteren (o.a. kortere lijst met zoekresultaten, meer ordening in lijst zoekresultaten, sommige dingen zijn nu niet te vinden via de zoekfunctie)	25
specifieke functies/items toevoegen (bijvoorbeeld homeknop, chatfunctie, FAQ, kaart met wijkenoverzicht)	12
overig	7

Toelichting: dit zijn antwoorden een open vraag. In de tabel zijn alleen antwoorden opgenomen die meer dan 10 keer zijn genoemd. De rest valt onder de categorie 'overig'.

## Gebruikelijke manier van gemeentelijke informatie op internet zoeken

Figuur 14 Hoe zoekt u meestal naar informatie over gemeentelijke zaken op internet? (%)



### Opzet onderzoek

We hebben de deelnemers van het Bewonerspanel Zwijndrecht 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 16 verschillende zoekopdrachten in het onderzoek kunnen testen. Dit was mogelijk door het Bewonerspanel Zwijndrecht in vier groepen te verdelen en elke groep vier zoekopdrachten te geven (vier groepen x vier zoekopdrachten = 16 verschillende zoekopdrachten). Ook kregen de respondenten enkele algemene vragen over hun indruk van en oordeel over de website en vroegen we hen naar verbeter tips. Deze algemene vragen waren voor alle vier de groepen hetzelfde.



drs. I.A.C. Soffers  
W. van den Boogaard  
februari 2016

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl