

KUNT U MIJ DE WEG OP ROTTERDAM.NL VERTELLEN, MENEER / MEVROUW?

Productie groep NADIEN 2

BurgerPanelRotterdam Juli 2007

Missie

Het BurgerPanelRotterdam toetst kritisch en onafhankelijk de beleving van de Rotterdammers wat betreft de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Het panel wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad.

BurgerPanelRotterdam productiegroep Nadien 2

Ugur Arisoy, Frank Faber, Chris van de Graaf, Wim de Jongste, Martijn Kleppe, Myriam van Mil, Henk van Ravesteyn, Elske Schreuder, Irina Thio, Otto van Veen, Lia de Vries, projectleider Aart Martin de Jong (SONOR)

BurgerPanelRotterdam
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam
t: 06 11492855 en 06 43877939
e: info@burgerpanelrotterdam.nl
w: www.burgerpanelrotterdam.nl

1. Inleiding

De productiegroep Nadien 2 is een vervolg op de productiegroep Nadien. Nadien onderzocht de nieuwe zoekmachine Nadine en de intelligentieformulieren. Na dit eerste onderzoek heeft de dienst Publiekszaken een vervolgvraag geformuleerd. De leden van de productiegroep Nadien besloten om de vervolgvraag op te pakken en de naam te veranderen in 'Nadien2'. De productiegroep bestaat uit 11 leden.

Vraagstelling:

In aanvulling op jullie onderzoek naar 'Nadine' verzoeken wij jullie om een breder onderzoek te doen naar de mate waarin de website Rotterdam.nl voldoet aan de wensen van burgers die met verschillende vragen deze website bezoeken.

Met deze vraag kwamen twee ambtenaren van de dienst Publiekszaken op bezoek bij de productiegroep Nadien 2 op dinsdagavond 17 april 2007. Tijdens dit gesprek bleek dat de gemeente nog nooit onderzoek heeft gedaan naar de informatiebehoefte van de bezoekers van Rotterdam.nl. Het burgerpanel is zeer verbaasd dat er blijkbaar nog nooit is nagedacht wat bezoekers van de gemeentelijke website willen weten.

Na enige discussie is het volgende overeengekomen:

De productiegroep onderzoekt de website op:

- **Gebruiksvriendelijkheid** (Is het makkelijk of moeilijk om via de website te vinden wat je zoekt?).
- **Vindbaarheid** (Kan je de informatie vinden? Hoe lang duurt het?).
- **Interactiviteit** (Kan je reageren, een vraag stellen of een klacht indienen?).

2. Aanpak

De leden van de productiegroep zijn eerst zelf gaan surfen op Rotterdam.nl. Dit om feeling te hebben met de website en ideeën op te doen voor het onderzoek.

Vervolgens hebben de meeste burgerpanelleden ieder 10 Rotterdammers per mail benaderd met de vraag of zij de Rotterdamse website willen bekijken op de drie aandachtspunten: gebruiksvriendelijkheid, vindbaarheid en interactiviteit.

Om het overzichtelijk te houden heeft de productiegroep zich beperkt tot de volgende richtinggevendende onderwerpen:

- Zomerfestivals
- Brandgrens
- Bewonersorganisaties
- Hondenbelasting
- Parkeermogelijkheden
- Bouwputten / CS
- Infrastructuur (wegwerkzaamheden)
- Schoolvakanties 2007 / 2008
- Jaar van de architectuur
- Sportaccommodaties

De productiegroep heeft de deelnemende Rotterdammers een format gegeven waarin ze hun bevindingen konden noteren zodat de resultaten goed te vergelijken zijn.

Format:

Onderwerp	Gebruiksvriendelijkheid	Vindbaarheid	Interactiviteit

De productiegroep beseft dat zij met deze werkwijze, Rotterdammers benaderen via de mail, alleen die Rotterdammers benadert waarvan men een emailadres heeft en die dus gewend zijn een computer te gebruiken.

Respons

We hebben ongeveer 90 mensen benaderd en hiervan hebben er 33 gereageerd. De één heeft het format ingevuld met alleen goed, fout, slecht; de ander heeft een uitgebreide beschrijving gegeven van zijn bevindingen. Hoewel er 'slechts' 33 mensen hebben gereageerd zit er wel een herkenbare lijn in hoe men de website op de drie aandachtspunten ervaart.

3. Beleving

Op het eerste gezicht zijn de reacties over de website positief. Met name over de gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid is men gemiddeld tevreden. Wij noemen hier bewust *gemiddeld* omdat er grote verschillen zijn in de beleving van de Rotterdammers. Net als met de nieuwe zoekmachine Nadine heeft de ene Rotterdammer geen moeite om een bepaald onderwerp te vinden terwijl de ander na 'tig' klikken nog steeds geen antwoord heeft. Wat kan hier de reden voor zijn? Is het taalgebruik van de zoekende bepalend voor de effectiviteit van de website? Is de keuze van de zoekmachine (Op de Rotterdam.nl kunnen gebruikers kiezen uit meerdere zoekmogelijkheden zoals de aquabrowser, de standaard zoekmachine, zoeken naar producten en diensten, etc.) doorslaggevend? Wij weten het niet.

Neem bijvoorbeeld het onderwerp Bouwputten / CS:

	Gebruiksvriendelijkheid	Vindbaarheid	Interactiviteit
Persoon1	Voldoende	Voldoende	Goed
Persoon2	Nee	Nee	Nul
Persoon3	(leeg)	Via de zoekterm 'bouwputten CS' is niets te vinden. Dat vind ik erg jammer.	(leeg)

Of neem bijvoorbeeld het onderwerp Zomerfestivals:

	Gebruiksvriendelijkheid	Vindbaarheid	Interactiviteit
Persoon1	(leeg)	Geén overzicht zomerfestivals	(leeg)
Persoon2	Goed	Goed	Nul
Persoon3	Ik vond het wat lastig te vinden	Op de zoekterm 'zomerfestivals' kreeg ik maar 4 hits, die over het strand aan de maas en over het 'dak van Rotterdam' gingen. Na wat verder zoeken kon ik wel een lijstje vinden met evenementen.	Uiteindelijk vond ik wel doorklik mogelijkheden

Voor wat betreft de interactiviteit blijkt uit de reacties van de deelnemende Rotterdammers dat zij vinden dat er geen /(te) weinig mogelijkheden zijn om te kunnen reageren.

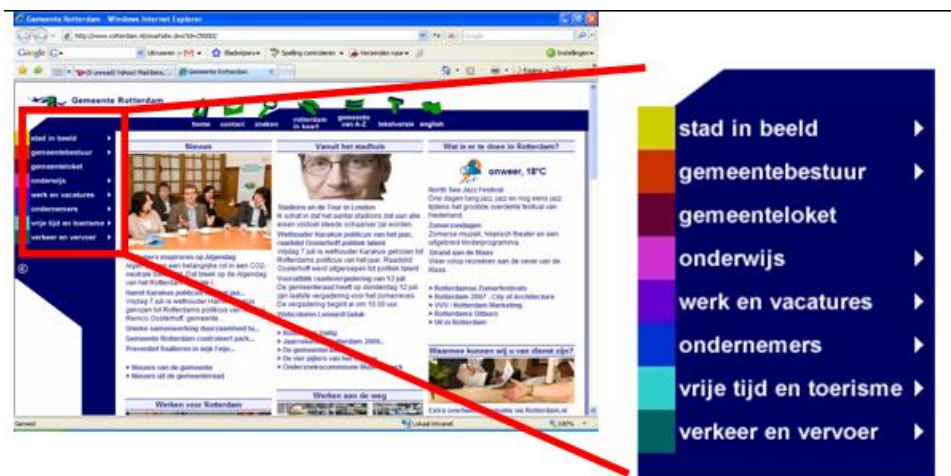
4. Gebruikerservaringen

In dit hoofdstuk presenteren we een verzameling opmerkingen die wij illustratief vinden voor alle reacties. Waar mogelijk hebben wij afbeeldingen toegevoegd om de ervaringen te visualiseren. Vervolgens geven wij een reactie.

Persoon 1

De site is alleen gebruiksvriendelijk voor mensen die heel goed weten wat ze willen vinden en via welk pad ze dat willen doen. Verder is het menu erg omslachtig en kan je er makkelijk in verdwalen. De zoekmachines zijn ook redelijk omslachtig aangezien je eerst uit 5 verschillende moet zoeken en ze meestal niet precies vinden wat je zoekt. Je krijgt er wel informatie uit, maar dat is meestal heel vaag.

Illustratie: Het menu



Persoon 2

De site geeft een nieuw scherm als je een onderwerp aanklikt, dit is HEEL irritant. Voor je het weet heb je 10 schermen openstaan. Het zou beter zijn als ze gewoon zouden openen in hetzelfde scherm.

Ook: *weet ik uit ervaring dat de zoekmachine op deze site een RAMP is als je niets kan vinden. Om maar een voorbeeld te noemen, als je het trefwoord 'openingstijden' intoetst, krijg je 11 pagina's met resultaten. Waarvan eigenlijk alles artikelen zijn en geen enkele gewoon de openingstijden van het gemeentehuis. Wat een vreselijke zoekmachine, ze kunnen die er net zo goed afhalen. Ook het feit alleen al dat als je zoeken klikt je uit 5 soorten machines moet kiezen is belachelijk.*

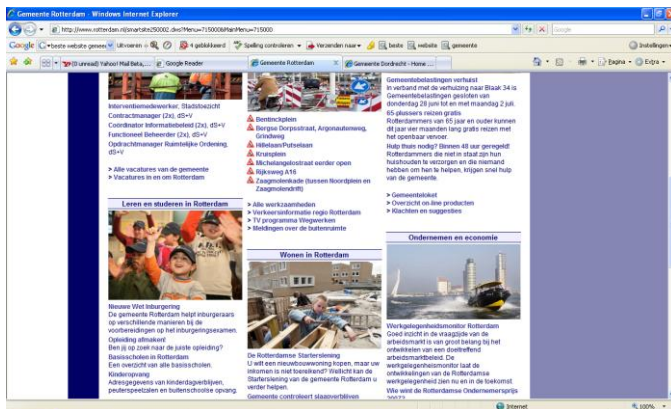
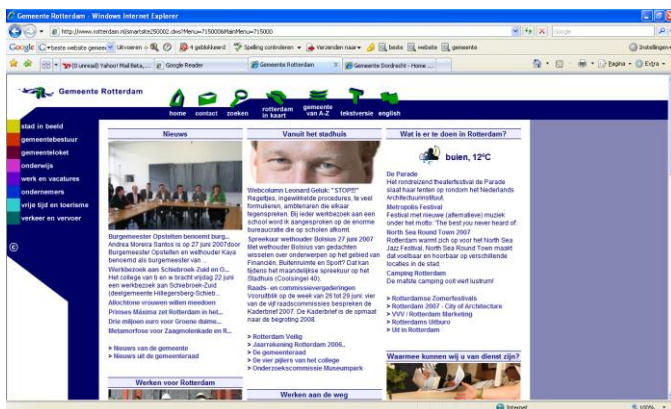
Plus: *op deze computer werkt het menu van de site goed, maar bij mij thuis, op alle drie de computers, waar ik de snelste verkrijgbare internet op heb, doet het menu heel langzaam en schokkerig. Ik ben vaak 5 minuten bezig om alleen al van het hoofdmenu in een submenu te komen, laat staan om daar nog een onderwerp in aan te klikken. VRESELIJK. Om deze reden gebruik ik de site dus ook niet meer, maar bel ik, waar ik niet tevreden mee ben want dat kost extra geld.*

Persoon 3

Vindbaarheid (kan je de informatie vinden en hoe lang duurt het?): In veel gevallen duurt het te lang. Bv. zoeken naar de raadsleden, telefoonnummers. Dan moet je via de knop gemeentebestuur doorklikken naar de gemeenteraad en dan kom je op een fotogalerie (totaal 4 keer klikken). Het zijn niet alleen erg veel klikken die je moet doen, maar ook nog eens onhandige. Je moet er namelijk voor zorgen dat de popup-lijstjes blijven staan anders kan je opnieuw beginnen. Schuiven en klikken tegelijk is een van de ergste RSI-zondes die er zijn, maar wel nodig op de R'dam site! En om dat nog lastiger te maken zijn de regelfstanden in die lijstjes onder 'stad in beeld'. 'gemeentebestuur' etc heel erg krap. Klikken wordt een RSI-vonnis. Nog even doorgaan op het RSI-vonnis: ook de lengte van de pagina's is erg nadelig. Geen enkele pagina is helemaal zichtbaar op een normaal beeldscherm, het is altijd nodig ver naar beneden te scrollen.

Illustratie: de homepage van rotterdam.nl in drie afbeeldingen.

Om de hele homepage te bekijken moet de bezoeker wel twee complete schermen naar beneden scrollen omdat de pagina zo lang is.



Persoon 4

De site laadt vrij langzaam. Er staat ook heel veel informatie op de site, wat op zich natuurlijk logisch is. Maar de kopjes zijn niet overzichtelijk. De informatie die je verwacht te vinden onder bepaalde kopjes staat daar helemaal niet onder. Bovendien levert de zoekmachine ook geen nuttige bijdrage. Als je iets intypt zoals 'architectuurjaar' vind de zoekmachine niets. Als er wat gevonden wordt zijn het alleen artikelen die er niet echt mee te maken hebben.

Het lijkt erop of de site wel goede informatie biedt wat betreft de standaard onderwerpen zoals 'hondenbelasting' of 'verhuurderverklaringen'. Op nieuwe projecten wordt echter te weinig geanticipeerd.

Persoon 5

1. *De homepage.*

Op zich is de homepage goed opgezet. De pagina oogt rustig met een duidelijke menustructuur. Alleen de inhoud van de pagina geeft veel te veel informatie. Op een homepage moet men de belangrijkste zaken zien in de First view. Veel mensen zullen het item "ontdek Rotterdam" niet bereiken denk ik. (helemaal onderaan in het midden). Op een homepage zou je eigenlijk niet moeten hoeven scrollen. Het verbaasde mij dat City of Architecture alleen maar een linkje is, maar ik weet dus niet hoe de belangrijkheid van onderwerpen op de homepage bepaald wordt.

2. *Te pas en te onpas worden links in een nieuw venster geopend. Dit oogt erg onrustig en men raakt hiermee het spoor bijster. Zit ik nou nog op Rotterdam.nl of op een externe site?*

Gewoonlijk worden pagina's binnen een site in hetzelfde venster geopend en links naar een externe site (zoals www.dewilhelminapier.nl) in een nieuw venster. Helemaal netjes is het om aan te geven dat een link in een nieuw venster geopend wordt, bv: www.dewilhelminapier.nl (opent in een nieuw venster)

3. *Gemeentewerken blijkt een eigen homepage te hebben. Toen ik in het onderdeel over Rotterdam CS op home klikte kwam ik daarop uit. Ik verwachtte op de homepage van Rotterdam.nl te komen. Boven in de navigatie zat nu "opeens" een link naar Rotterdam.nl. Dit is niet consistent, gemeentewerken is toch een onderdeel van Rotterdam.nl. Ik weet niet of dit vaker voorkomt op de site.*

4. *De site/pagina Rotterdam CS werkt niet lekker met Firefox. Bij mij bleef het linkermenu over de tekst heen staan ipv aan de linkerkant. In Internet explorer had ik dit niet.*

5. *De contentpagina's zijn prima geschreven. Goede, korte teksten!*

Persoon 6

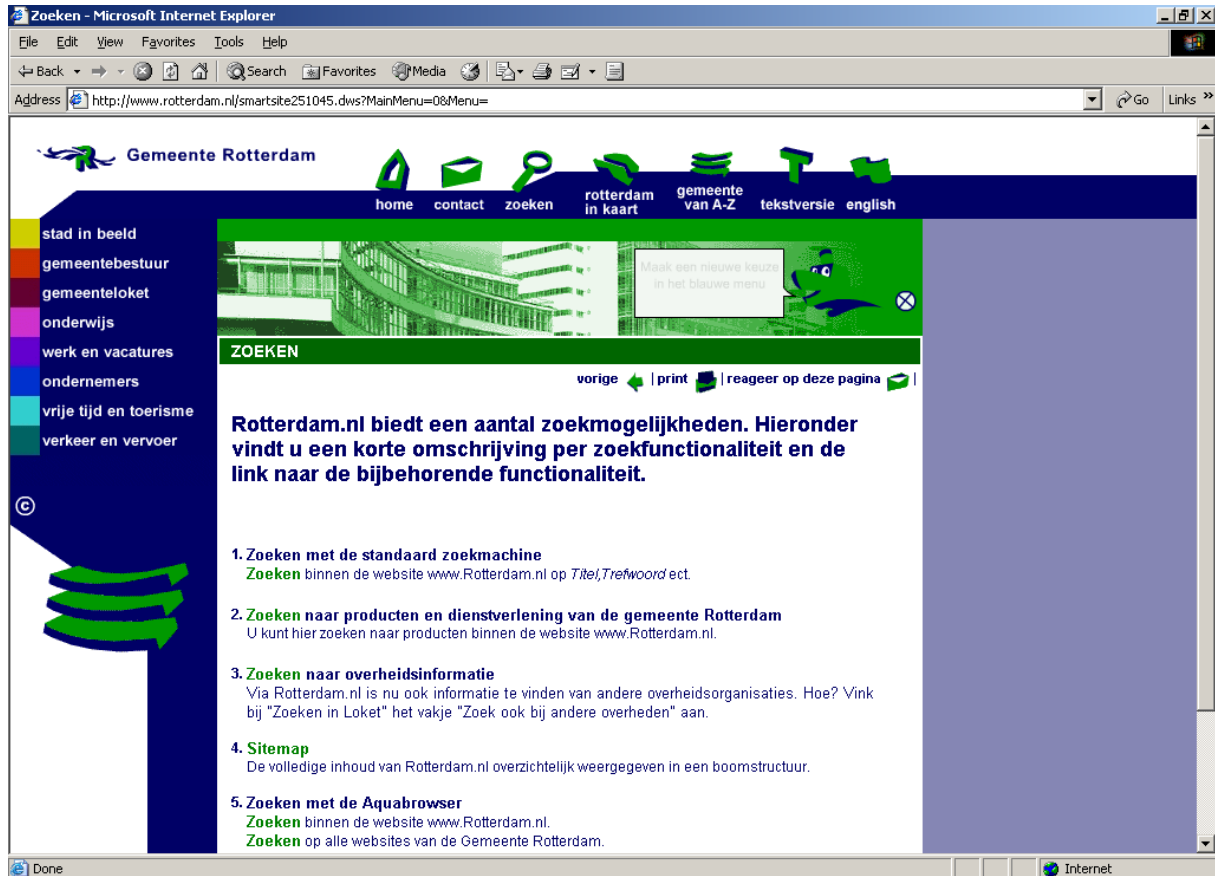
Algemene opmerking; als je toevallig terecht komt op een andere site, bijv.

www.wonen.rotterdam.nl, dan is de linker knoppenbalk ineens gewijzigd. Als je vervolgens weer terug wil naar de startpagina lukt dat niet meer. Ook niet via de home-knop, bovenaan in het midden. Je komt dan terecht op de startpagina van www.wonen.rotterdam.nl Zeer verwarrend!!!!

Persoon 7

Ik, vind het verwarrend dat als je op zoeken drukt, er eerst een keuze gemaakt moet worden hoe je wilt zoeken, ik denk dat het logischer is als er gewoon een zoekmachine is.

Illustratie: Nadat de bezoekers rechtsboven op 'Zoeken' klikken, moeten zij uit vijf zoekmachines kiezen.



Reactie Productiegroep

De productiegroep is van mening dat de gemeente Rotterdam (Dienst Publiekzaken) de volgende opmerkingen die door de testers zijn gemaakt in ieder geval zal moeten oppakken:

1. Homepage.
Verschillende keren wordt de opmerking gemaakt over de hoeveelheid en onoverzichtelijkheid van informatie op de homepage. Het feit dat respondenten veel moeten scrollen op zowel de homepage als de rest van de website wordt als zeer negatief ervaren.
2. RSI-risico.
Het blijkt dat de website voor RSI-gevoelige mensen niet erg gebruiksvriendelijk is. Er moet vaak (te) veel keren geklikt worden voordat de gewenste pagina is bereikt en om op een tweede of derde niveau in het menu te selecteren moet de muisknop (lang) ingedrukt gehouden worden en tegelijkertijd bewogen.

3. Zoekmachines.
Er zijn meerdere zoekmachines; over het algemeen vinden wij het moeten kiezen uit verschillende zoekmachines overbodig.
4. Nieuwe vensters.
Veel mensen merken op dat wanneer zij op een link klikken de informatie in een nieuw venster wordt geopend, terwijl zij dat in eerste instantie niet bemerken.
5. Webbrowser.
Het schijnt dat de website alleen goed functioneert met Internet Explorer en minder met b.v. Firefox.

5. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies.

- De website Rotterdam.nl bevat zeer veel nuttige informatie.
- Over het algemeen is er waardering voor de gebruiksvriendelijkheid
- Na enig proberen weet men over het algemeen de gewenste informatie te vinden.
- Het duurt echter vaak wel lang voordat de bezoekers de weg weten te vinden op de website: de vindbaarheid is dus niet optimaal. Dit geldt met name voor mensen die weinig ervaring hebben met computers of om andere redenen concentratieproblemen hebben en het derhalve niet op kunnen brengen om lang te zoeken op de website.
- Het blijft noodzakelijk dat alle informatie ook schriftelijk en telefonisch beschikbaar blijft. Zeker voor mensen, die om wat voor reden dan ook niet goed hun weg op rotterdam.nl weten te vinden. Rotterdam.nl mag nooit een excuus worden om andere informatiestromen af te schaffen.
- Met name de knoppen in het menu aan de linkerkant van de pagina lijken niet duidelijk en concreet genoeg voor veel bezoekers. Hierdoor weten zij vaak niet waar zij hun 'zoektocht' moeten beginnen.
- Wanneer bezoekers de gezochte informatie wel gevonden hebben, blijkt er weinig tot geen interactiviteit mogelijk te zijn.
- De website biedt meerdere zoekmachines aan. Het is niet duidelijk genoeg wat het verschil daartussen is en waarom men een keuze moet maken tussen de zoekmachines.
- Tenslotte blijkt dat website in technische zin aanpassing behoeft.

Dit alles geeft de leden van de productiegroep het idee dat Rotterdam.nl is opgezet vanuit de gemeentelijke organisatie en niet vanuit de bezoeker van de website.

Aanbevelingen.

De productiegroep Nadien2 pretendeert niet dat zij weet hoe een website het best voor 650.000 Rotterdammers kan functioneren. Wel constateert zij een aantal inhoudelijke en technische verbeterpunten, zoals beschreven in het hoofdstuk 'reactie Productiegroep'.

De productiegroep Nadien2 beleeft www.rotterdam.nl alsof deze ontworpen is vanuit de gemeentelijke organisatie. Vanuit die invalshoek probeert de gemeente Rotterdam haar burgers te informeren. Volgens ons is dat een verkeerde start.

Je zult eerst bij je burgers moeten informeren wat zij verwachten van een gemeentelijke website. Als je de website volgens deze 'vraag van de burgers' inricht, zal de site er volgens de productiegroep anders uit zien, oftewel klantgericht.

De productiegroep is ervan overtuigd dat dit past in het beleid van het College van Burgemeester en Wethouders wat betreft klantgerichtheid en burgerparticipatie.

Daarom presenteert Het BurgerPanel twee structurele aanbevelingen:

- Ontwerp/verbeter de website vanuit een klantgerichte invalshoek.
- Denk na over een overzichtelijk homepage waarbij de bezoekers in één oogopslag zien waar zij de informatie kunnen vinden waarvoor zij de website bezoeken. (zie de bijlage voor twee concrete suggesties)

Hieronder geven wij enkele concrete suggesties bij de aanbeveling om Rotterdam.nl klantgericht te maken:

- Organiseer een representatief onderzoek onder minimaal 2.000 Rotterdammers om te inventariseren wat zij willen vinden op rotterdam.nl.
- Houd bij dit onderzoek rekening met mensen die Rotterdam.nl niet of zeer weinig gebruiken, zodat ook hun wensen worden gehoord.
- Formuleer op basis van dit onderzoek een aantal algemene thema's die alle gewenste informatie in zich hebben.
- Hanteer bij het opstellen van deze thema's woordgebruik dat elke burger meteen zal begrijpen. Denk hierbij vooral niet vanuit de gemeentelijke organisatie.
- Richt de homepage in rond deze algemene thema's zodat bezoekers in één oogopslag zien waar zij moeten zijn voor de informatie die zij zoeken.
- Plaats op de homepage.nl meteen één zoekmachine.
- Plaats op de homepage het gemeentelijke 0800-nummer.

Bijlage – Homepages twee gemeenten

De websites op de volgende pagina's bevatten een homepage die de productiegroep heeft bezocht. Deze homepages zijn ingericht volgens enkele algemene thema's. Tevens zien de bezoekers in één oogopslag waar zij de informatie kunnen vinden waar zij naar op zoek zijn. Indien dat niet het geval is, kan de bezoeker in ieder geval meteen een zoekmachine raadplegen.

Website enschede.nl

The screenshot shows the website enschede.nl in a Windows Internet Explorer browser window. The browser title is "Enschede - Welkom". The address bar shows the URL "http://cms3.enschede.nl/". The search bar contains the text "Zoeken:". The main content area features a large banner with the text "Welkom in Enschede" and two images: one of two young women sitting on a bench and another of a group of people at a public event. Below the banner is a navigation menu with the following items: Actueel, Loketten, Gemeente, Ondernemen, Werken, onderwijs en zorg, Stad Enschede, vrije tijd en toerisme, and Wonen en verkeer. The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Nieuws" and lists several news items: "Besluitenlijst B&W 26 juni 2007", "Gemeenterekening 2006", "Gemeentelijke belastingen?", and "Vergadering landinrichtingscommissie voor de herinrichting Enschede-Zuid". The right column is titled "Meest bezocht" and lists several popular pages: "Adressen en openingstijden", "Vacatures", "Verhuizing", "Betalingsregeling gemeentelijke belastingen", "Koopzondagen", and "Afspraak maken voor een product". At the bottom of the page, there is a circular profile picture of a woman, language selection options for "deutsch" and "english", and a red navigation bar with icons for home, search, and other functions. A footer banner for "Voorstelling Herbestemming Twentse Schouwburg" is also visible.

Gemeente Dordrecht - Home Pagina - Windows Internet Explorer

http://cms.dordrecht.nl/

Google

Uitvoeren 4 geblokkeerd Spelling controleren Verzendend naar Instellingen

(0 unread) Yahoo! Mail Beta, Google Reader Gemeente Dordrecht - Ho...

Dordrecht

Verte begint bij Dordt
Hier leeft de wal
en daar is overal
altijd ogen tekort
- ED LEEFLANG

zoek

Home
Actueel
E-loket
Bestuur en organisatie
Bezoek Dordrecht
Ondernemen
Wonen, wijken en verkeer
Onderwijs, werk en welzijn

LANGUAGES:
English | Deutsch | Francais
Español | Italiano

Stadswinkel:
Spuiboulevard 300, Dordrecht

Postadres:
Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

©2007 Gemeente Dordrecht

Bestuur & Organisatie
Bestuurlijke stukken


Bezoek Dordrecht
Info voor bezoekers


Ondernemen
Zakendoen met de gemeente


Wonen, wijken & verkeer
Directe leefomgeving

Onderwijs, werk & welzijn
Werk, zorg, sport

ACTUEEL

 Nieuwe HBO en post Hbo-opleiding in Dordrecht
26 JUNI 2007
De Hogeschool Wageningen is samen met de brandweer en de gemeente Dordrecht gestart met de verkorte HBO studie Integrale Veiligheid.
[LEES MEER...](#)

 Aboutaleb op werkbezoek in Foyer
25 JUNI 2007
Op 25 juni bezocht de staatssecretaris de Foyer in

 E-Loket
Alle informatie, diensten en producten.
www.dordrecht.nl
Uw gemeentetehuis

DORDRECHT UITGELICHT ...

FOTOWEDSTRIJD
Fotowedstrijd 'Geheimen van Dordrecht'

Gereed Internet 100%