

# PEILING INWONERSPANEL: GEBRUIKERSTEST NIEUWE WEBSITE

## ACHTERGROND EN OPZET

In de zomer van 2018 neemt de gemeente Ede een nieuwe website in gebruik. Doel van de nieuwe website is dat gebruikers snel de juiste informatie kunnen vinden. In juni 2018 is aan het Inwonerspanel gevraagd om onderdelen van de nieuwe website te testen.

De test bestond uit enkele vragen over de algemene indruk van de startpagina van de nieuwe website en een 'zoekopdracht' om de navigatie van gebruikers te testen. Er zijn drie verschillende versies van vragenlijst voorgelegd, elk met een andere zoekopdracht. Daarbij is panelleden gevraagd hun ervaringen met het zoekproces en het resultaat van de 'zoekopdracht' te noteren.

## RESPONS

Het Inwonerspanel bestaat uit circa 1.500 inwoners die zich zelf hebben aangemeld om enkele keren per jaar een digitale vragenlijst in te vullen. De gebruikerstest is in eerste instantie aan de helft van het Inwonerspanel voorgelegd. Elk van de drie versies van de test is voorgelegd aan circa 250 panelleden. In totaal hebben 311 panelleden de test uitgevoerd, 181 volledig en 130 gedeeltelijk. Onder de deelnemers aan de test zijn relatief veel ouderen en erg weinig jongeren (25 panelleden jonger dan 35).

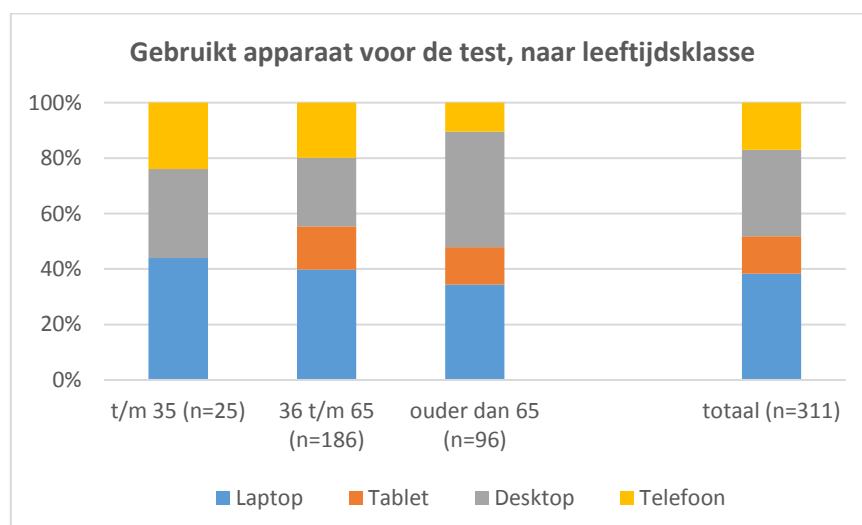
Deze rapportage bevat de resultaten van de gebruikerstest.

*Het Inwonerspanel vormt geen volledig representatieve afspiegeling van de bevolking van de gemeente Ede; mannen, 65-plussers, hoog opgeleiden en inwoners van Ede-stad zijn oververtegenwoordigd en het panel telt relatief erg weinig jongeren tot 30 jaar. Hoewel het panel niet geheel representatief is voor de Edese bevolking, geven de resultaten van een peiling een goed beeld van de publieke opinie.*

## GEBRUIKT APPARAAT OM TEST IN TE VULLEN

Twee vijfde van de respondenten vulde de test in op een laptop en een derde op een desktop.

➤ Jongere respondenten gebruikten vaker de telefoon en opvallend genoeg niemand de tablet.

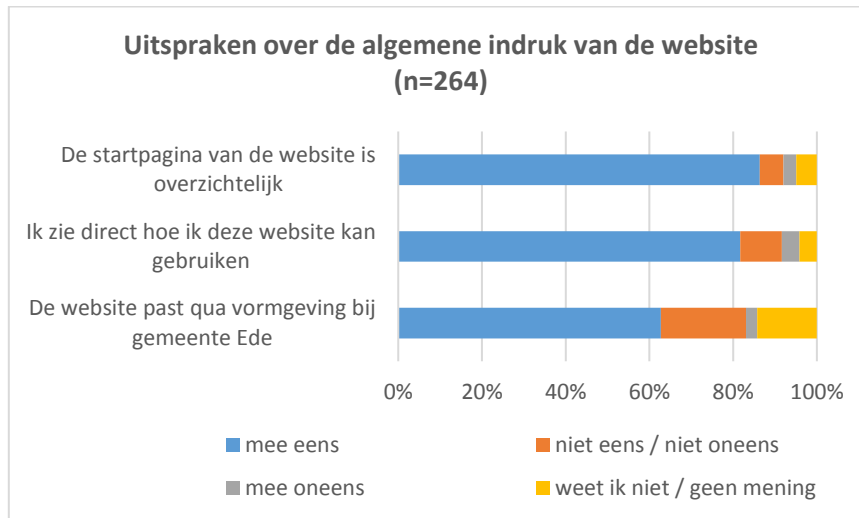


## ALGEMENE INDRUK

Ruim 80% van de respondenten vindt de startpagina van de nieuwe website overzichtelijk en ziet direct hoe ze de website kunnen gebruiken. Onder invullers per telefoon is dat zelfs 98% en 93%.

De meningen zijn meer verdeeld over de mate waarin de website qua vormgeving past bij de gemeente Ede. De meerderheid vindt dat de website bij Ede past, maar één op de drie respondenten is het hiermee niet eens en niet oneens of heeft geen mening.

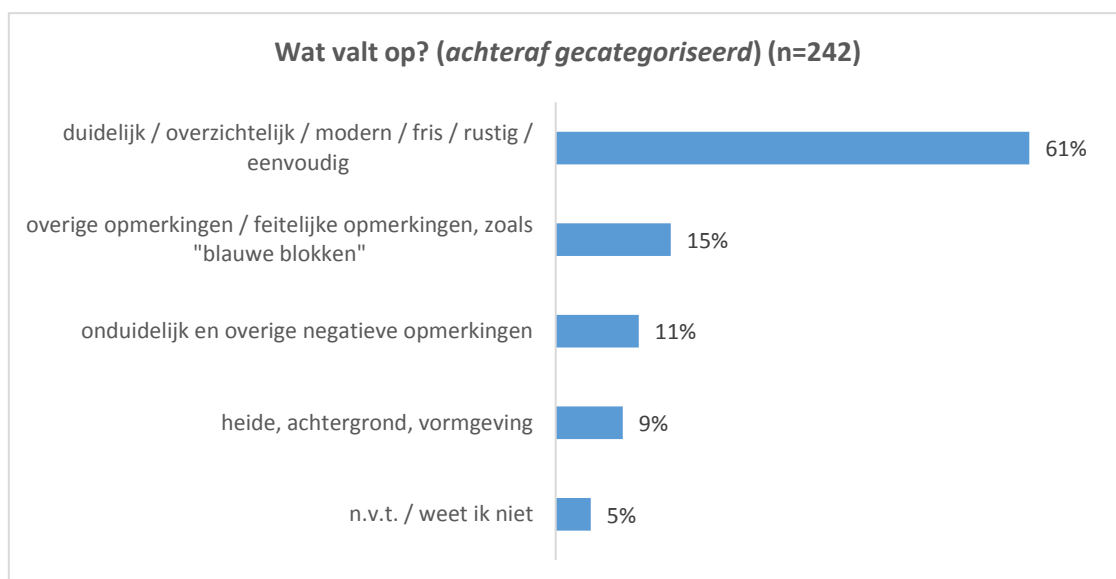
➤ Het percentage respondenten dat vindt dat de website bij Ede past, neemt af met de leeftijd.



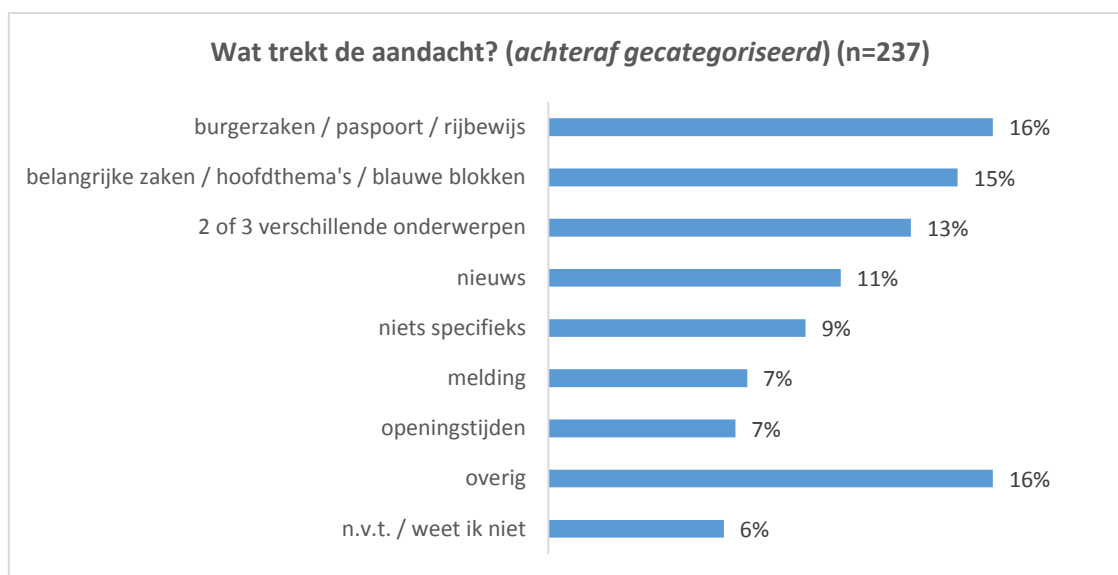
Respondenten is gevraagd in één of enkele trefwoorden aan te geven wat opvalt op de startpagina. De gegeven antwoorden zijn achteraf in categorieën verdeeld. Zoals in onderstaande grafiek is te zien, vindt de meerderheid van de respondenten de startpagina duidelijk en overzichtelijk.

➤ Jongere respondenten zijn iets positiever over de website dan oudere respondenten. Van de 65-plussers vindt 57% de startpagina duidelijk en overzichtelijk en 13% onduidelijk, of op een andere manier negatief; dat geldt voor 68% respectievelijk 5% van de 35-minners.

Alle gegeven antwoorden staan in de bijlagen achterin deze rapportage.



Vervolgens is gevraagd in één of enkele trefwoorden aan te geven welke producten of diensten direct de aandacht trekken. Ook deze antwoorden zijn achteraf in categorieën verdeeld en in onderstaande grafiek weergegeven. Geen van de onderwerpen op de website springt eruit. Alle gegeven antwoorden staan in de bijlagen achterin deze rapportage.



## ERVARINGEN MET DE UITGEVOERDE ZOEKOPDRACHTEN

Voor de gebruikerstest zijn drie verschillende zoekopdrachten geformuleerd:

### **Zoekopdracht A - geboorteaangifte:**

*Het is zaterdag en u bent gisteren vader geworden van een zoon (gefeliciteerd!). U wilt een afspraak maken voor geboorteaangifte. Wanneer kunt u geboorteaangifte komen doen en wat moet u meenemen (u bent niet getrouwd met de moeder)?*

### **Zoekopdracht B - automatische incasso:**

*U heeft het aanslagbiljet gemeentelijke belastingen ontvangen. Op het aanslagbiljet staat dat u via de website een automatische incasso kunt aanvragen, zodat de gemeente maandelijks het termijnbedrag van uw rekening afschrijft. Vraag de automatische incasso aan.*

### **Zoekopdracht C - parkeertarief:**

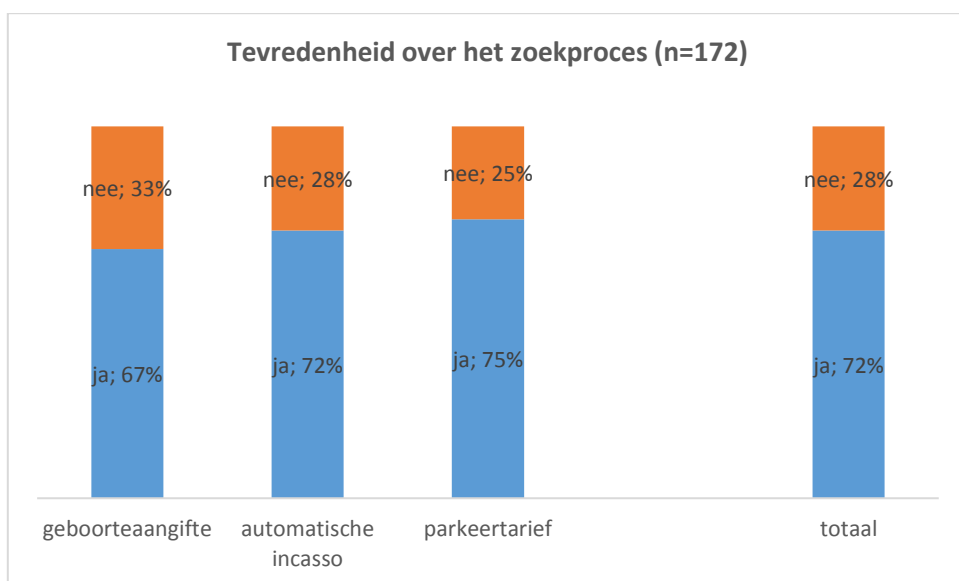
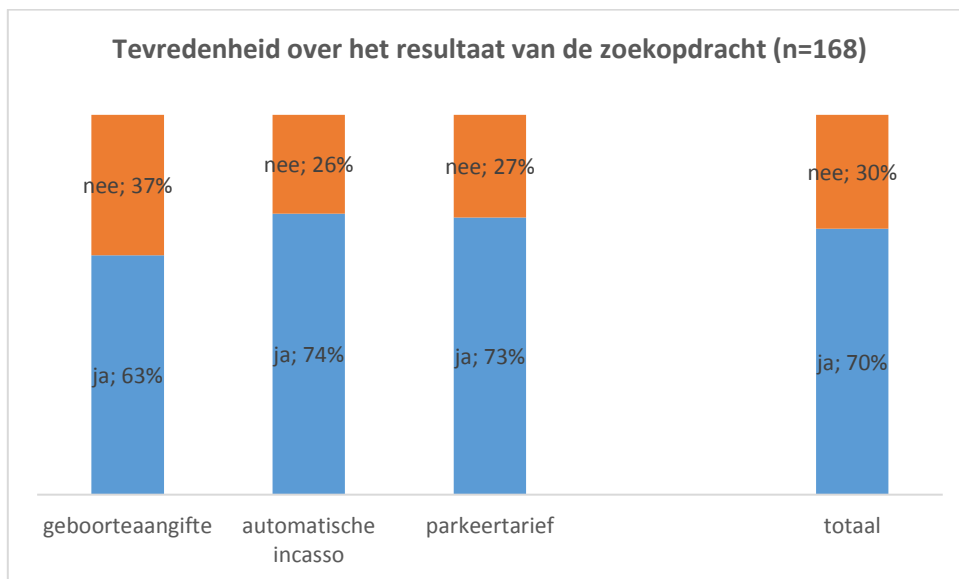
*U heeft een parkeerbon ontvangen. U vraagt zich af of het genoemde parkeertarief klopt. Wat is het tarief van een dagkaart en waar heeft u deze informatie gevonden?*

Voor elk van deze opdrachten is gevraagd om bij het uitvoeren van de opdracht de gevolgde stappen en de verkregen informatie te noteren. De ingevulde informatie is opgenomen in de bijlagen achterin deze rapportage.

## Tevredenheid resultaat en zoekproces

Ook is gevraagd in hoeverre respondenten tevreden zijn met het uiteindelijke resultaat van de zoekopdracht en met het zoekproces (het doorlopen van de stappen). 70% van de respondenten is tevreden over zowel het resultaat als het zoekproces. Voor beide onderdelen geldt dat respondenten iets minder te spreken zijn over het plannen van een afspraak van een baliebezoek voor een geboorteaangifte.

- Het percentage respondenten dat tevreden is over resultaat en zoekproces, neemt af met de leeftijd. De respondenten tot 35 jaar die een zoekopdracht hebben uitgevoerd, zijn allemaal tevreden; dit is wel slechts een kleine groep van in totaal 14 respondenten.



## OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten nog opmerkingen of suggesties invullen; 65 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. Deze opmerkingen en suggesties staan in de bijlage achterin deze rapportage.

## BIJLAGE: OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

### POSITIEF

- Ziet er duidelijk en overzichtelijk uit
- ziet er goed, duidelijk en eigentijds uit
- Ziet er heel mooi uit, met de heide achtergrond! Verder heel duidelijk.
- Als alles zo duidelijk is dan een grote duim omhoog, perfect.
- De leesbaarheid via de telefoon
- De website is gemakkelijk te gebruiken
- Fijn dat ie goed responsive is! Ik zou 'vacatures' ook een prominente plek op de website geven.
- De website is representatief en biedt veel meer overzicht.
- Heel benieuwd naar de verdere ontwikkeling.
- Het geheel ziet er duidelijk uit. Korte zinnen die worden opgesomd. Ook goed te lezen voor de lager geschoolde burgers. De achterliggende info en zoekcriteria behoeven nog aandacht!
- Ik ben blij met deze overzichtelijke site die makkelijk te bedienen is
- Lekker strak en daardoor overzichtelijk. Complimenten. Ps. Ik neem aan dat de zoekfunctie nog gaat werken.
- Is duidelijk en eenvoudig te volgen
- Kom te weinig op de website dus geen idee of het beter of slechter is. Eerste indruk van de nieuwe site is dat het een werkbare site is. Plaatje van de hei doet alleen afbreuk aan de frisse look van de site.

### VORMGEVING

- De tekst is wel erg groot en ruim opgezet. Vind ik de overzichtelijkheid niet ten goede komen. Aan de ene kant fijn dat e.e.a. duidelijk leesbaar is, aan de andere kant pas er minder op het scherm, waardoor je eerst moet scrollen voor je alles ziet.- Zoals reeds aangegeven vind ik de opzet van de verschillende menu's niet erg intuïtief werken.- Voeg a.u.b. (weet niet of dat al in de planning zit) ook duidelijke informatie met betrekking tot openbaar vervoer toe en meer informatie over parkeren (bijvoorbeeld een actuele kaart met daarop alle parkeermogelijkheden - op de huidige site is het bijvoorbeeld ondoenlijk te vinden wat de parkeermogelijkheden bij het station zijn).
- de bovenste regels vallen minder goed op doordat ze in de horizon van de foto zijn geplakt. Ik moest echt even zoeken voordat ik meer zag dan alleen de 8 blokken in het midden.
- De functie van de pijltjes (onderaan afbeelding van heide en helemaal onderaan de pagina) is mij niet helemaal duidelijk. Of pijltjes om door de hele site te kunnen navigeren of geen pijltjes. Nu kun je maar naar iets van twee dingen 'springen'. Daarvoor is m.i. geen pijltje nodig het wijst zich vanzelf.
- De huidige website ziet er wel wat gezelliger uit. Dit ontwerp is heel saai. Komt zakelijk over, terwijl een gemeentepagina juist voor bewoners is, dus persoonlijk moet overkomen.
- Houdt het overzichtelijk en toon duidelijk de producten met bij de producten de opties/mogelijkheden. Vertrouw niet teveel op een zoekfunctie.
- Verder te veel (of te groot) op één pagina, moet veel te veel scrollen. Beter homepage op 1 pagina en een slimme beslisboom maken.
- Vermijd dubbele informatie en mogelijk ingangsblokken. Hou het sober maar informatief.
- Ik zou op de Startpagina de blokken zoals bi Windows 10 aan de zijkant zetten, is rustiger en er is meer gelegenheid om van de achtergrond gebruik te maken  
Verder mooie vormgeving, mag wel iets fancier. Is heel basic. Wij zijn een trotse en leuke gemeente, dus dat mag er wel vanaf stralen :)
- wellicht ten overvloede maar eerste pagina soberder opzetten met de mogelijkheid va doorklikken
- Nieuwe website is altijd wennen, er is gekozen om gebruik te maken van tegeltjes m.i. dan alle producten per categorie op een tegeltje. En niet zoals nu tegeltjes en daar onder nog een lijst (welke in eerste instantie niet zichtbaar is

## VERBETEREN VINDBAARHEID

- bij aanvragen en regelen staat o.a. Bijstandsuitkering aanvragen. Maar dit staat ook bij hulp, werk en inkomen. Dubbel op? Bij aanvragen en regelen zou "vergunning" ook wel handig zijn.
- Bij Hulp, werk en inkomen krijg ik alleen "Bijstandsuitkering aanvragen". Nu ben ik zelf mantelzorger, waar moet ik zijn? Bij Aanvragen en regelen mis ik dus de WMO
- De zes grote vierkanten verwijderen en de onderste menubalk naar boven halen. De website ziet er dan misschien minder gelikt uit, maar dat hoeft ook niet. Het gaat om de gebruiksvriendelijkheid, de gemeente hoeft niet te verkopen, ze moeten hun diensten goed aanbieden. Door deze 6 vierkanten wordt je afgeleid en moet je gaan zoeken naar wat je nodig hebt (een menubalk die buiten beeld is) en dat is niet handig, noch klantvriendelijk.
- Het zou veel beter werken als je een rijbewijs of paspoort online zou kunnen aanvragen (en betalen) en daarna direct (online) een afspraak zou kunnen inplannen om hem op te halen. Het systeem van "nummertje trekken" op het gemeentehuis is niet meer van deze tijd, dat soort functies zou je via de website moeten kunnen doen.
- Ik denk dat er een aantal schakels ontbreken bij het juiste zoeken
- Ik vind de 'contact' pagina vrij onduidelijk. Ook staan er op de hoofdpagina 2 verschillende openingstijden (publieksbalie en werkplein regio FoodValley), maar als je op 'contact' klikt, zie je maar één tijd. Onduidelijk is dus voor welke dit geldt. Ik ga uit van de publieksbalie, maar er staat niks over.
- Ik zou de openingstijden iets uitbreiden.
- In de topbalk staat "In de gemeente Ede". Dit is wat mij betreft een erg onduidelijke keuzeoptie.
- maak alles vindbaar via "zoeken" mijn n ervaring op de oude site is dat je anders eindeloos verdwaald en ook de informatie later niet meer terug te vinden is. Maak daar ook koppelingen zoals Bouwvergunning heet nu Omgevingsvergunning voor niet ambtenaren is dit soort naamswijzigingen vaak onbekend
- mooie opzet maar mogelijk teveel mogelijkheden
- niet altijd duidelijk bij welk onderdeel je moet zijn, wel een betere site dan de oude door minder tekst en meer buttons
- Op de homepagina: Veel van de blauwe blokken komen overeen met het keuzemenu eronder. Dit is dus dubbel en maakt het daardoor minder overzichtelijk. Maar niet alles staat er dubbel in. Ik zou dan voor het overzicht zelf kiezen voor of de blauwe blokken waardoor je verder moet doorklikken, of het bestaande keuzemenu die uitvouwt. Tevens staat er in 1 van de blauwe blokken nieuws (brand Galvanistraat) terwijl de andere blokken gaan over dingen die je kan regelen bij de gemeente. Apart zetten van het nieuws zou logischer zijn. Site zit er verder wel fris uit met de foto's!
- Op de openingspagina springen de blokken, met belangrijk informatie, meteen in het oog. Misschien iets te veel. Het witte blokje met nieuws zo ik hier niet bijzetten. Vooral ook omdat het onderaan de pagina nog eens te vinden is. Dat lijkt mij voldoende. Als mensen naar de website van de gemeente gaan doen ze dat over het algemeen niet om nieuws te zoeken. Dat zoekt men eerder op de websites van lokale kranten en dergelijke.
- Sommige dingen erg moeilijk te vinden
- Zoals eerder opgemerkt is het niet direct duidelijk dat er naar beneden gescrold kan worden voor meer (directe) info.
- Zorg dat het zoeken makkelijk is en begrijpelijk. Wanneer mensen veel moeten klikken, dan haken ze af.

## ANDERE SUGGESTIES / OPMERKINGEN

- Aangezien dat er aantal buitenlanders in Ede wonen. Het zal beter zijn als die mensen wat advies kunnen krijgen via de website. Bijvoorbeeld - waar kunnen ze taalcursus volgen.- hoe kunnen ze in de maatschappij functioneren in het Nederlands....
- Ik kan er prima mee uit de voeten maar iemand die minder bedreven is met internet en met de Nederlandse taal zal er moeite mee kunnen hebben. Tegels met icoontjes zou dan kunnen helpen. Voor blinden kan ik het niet beoordelen.
- Dat de procedure niet zo verloopt, zoals gedacht / gehoopt.
- Een verbeterpunt zou zijn om de paspoort/ID kaart aanvraag online te kunnen doen. Nu moet je als inwoner twee keer naar het gemeentehuis, tijdens werktijd. Want buiten werktijd is het zo druk dat je niet eens aan de beurt komt.

- Geen anders nieuws "grote brand Galvanistraat" er bij zetten. Maakt website onoverzichtelijk, dit is ander nieuws wat ik niet bij de gemeentelijke site zoek
- Denk als website ontwikkelaar in eenvoud en niet alleen voor de startpagina, maar de gehele site.
- Heb "en passant" ook nog de bestaande website van de gemeente bekeken. Was daar erg van onder de indruk en dan vooral van de zeer ruim aanwezige content. Die website werkte ook prima (op mijn laptop), maar krijg de indruk dat nu gezocht wordt naar een structuur die meer geschikt is voor tablet en smartphone
- Ik zal u een tweetal voorbeelden noemen, die ik in mijn functie als voorzitter van een VVE moet/wil weten. 1. Ik wil gaarne het bestemmingsplan Ede Centrum zien. 2. Ik wil weten of de Gemeente m.b.t. bouwvoorschriften een handhavingsplicht heeft. In beide gevallen bel of ga ik naar het Stadhuis, omdat ik mensen ken, die het antwoord zouden kunnen geven. Is het niet aan te bevelen een soort proefflessen te geven voor ignorante mensen als ik? Hoor gaarne!
- op de home page misschien vermelden of het gemeentehuis open is nu of gesloten is nu met eventueel een vermelding van wanneer de volgende opening is.
- Op de home pagina is het op telefoon niet direct duidelijk dat er wat te scrollen valt.
- Zorg dat je hem kan openen (ook met Microsoft Edge)
- Ik mis gevonden/verloren zaken.
- ik mis het hoofdstuk Cultuur / Toerisme (behalve dan een item over de Airborne wandeltocht)
- Mis de tab klachten en snel contact voor de gemeente op de Home pagina
- Laat veel mensen (ook onervaren lieden) de website uitproberen
- Klein en veel

#### KRITISCH

- Ik vind hem er erg basaal uitzien!
- Ik vind het er erg zakelijk uit zien, de oude website was heel Edes. Ik hoop dat dat wel terugkomt.
- Wel erg zakelijk. Vorige is veel vriendelijker.
- Te karig
- Kan beter