

# RESULTATEN GEBRUIKERSTEST

[www.oude-ijsselstreek.nl](http://www.oude-ijsselstreek.nl)

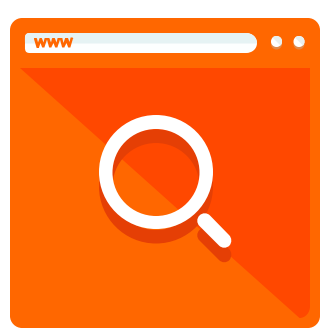


## DOEL VAN HET ONDERZOEK

In september en oktober hebben wij, Dirk (Online Communicatieadviseur) en Michel (Webmaster), onderzocht hoe we onze gemeentelijke website het beste kunnen verbeteren waarbij met name de aandacht is gegeven aan de zoekfunctie, het design, de navigatie en de productaanvragen. Deelnemers aan het inwonerspanel hebben diverse opdrachten uitgevoerd, waarbij hun gedrag op de website nauwkeurig in beeld werd gebracht. Aan de hand van deze gegevens kunnen we onze website verder ontwikkelen.



## ZOEKFUNCTIE



Tachtig procent van de inwoners zoekt informatie primair via de zoekfunctie. Twintig procent gebruikt primair de menu-blokken. Inwoners gaven aan dat zoekresultaten vaak onbegrijpelijk zijn. De optie om suggesties weer te geven is van onvoldoende kwaliteit aangezien deze vaak niet relevant zijn.

Inwoners zoeken op hele zinnen (in plaats van kernwoorden) waar de zoekfunctie moeilijk mee overweg kan. Bijvoorbeeld: "Waar kan ik met mijn grof afval heen". Ook wordt regelmatig gezocht op het probleem (aanbouw) in plaats van de oplossing (omgevingsvergunning).

Diverse relevante termen zijn daarnaast niet vindbaar. Denk aan 'groenbak', 'gft niet geleegd', 'bestemmingsplan Varsseveld', 'alcohol schenken'.

## DESIGN

De 'Login-knop' linksbovenin wordt als verwarrend ervaren.

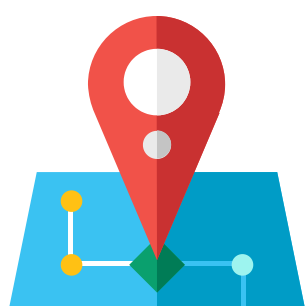
Het valt niet snel genoeg op dat er pagina-verwijzingen in teksten zitten. Soms wordt er willekeurig op de tekst geklikt zonder dat dit een link betreft.

Inwoner gaf aan: 'Ik mis mooie plaatjes'. Op de website wordt teveel in woorden en te weinig in beelden gecommuniceerd.

Snel vinden van de benodigde informatie op de webpagina's is een uitdaging. Inwoners hebben per pagina relatief veel tijd nodig om de juiste informatie te vinden. Op mobiel is dit nog wat lastiger dan op desktop computers.



## NAVIGATIE



Inwoners hebben moeite om de juiste pagina te vinden via een menupagina. Bijvoorbeeld: voor het zoeken van een bestemmingsplan is het onduidelijk welke pagina/hoofdonderwerp als eerste geraadpleegd moet worden.

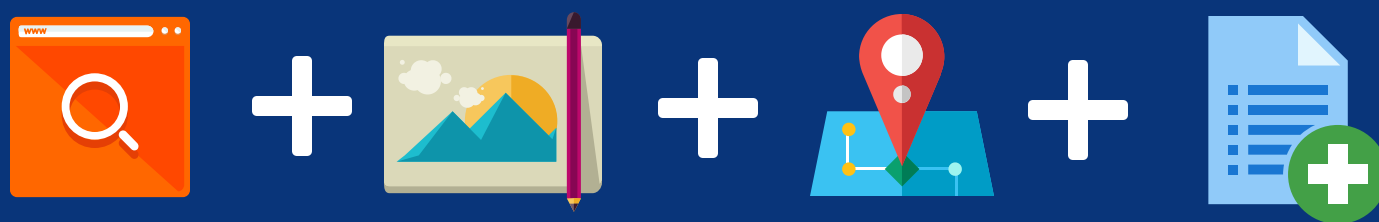
Daarbij is het niet direct helder hoe te navigeren naar de vorige pagina, de homepage of bepalen op welke menu-onderdeel de bewoner zich precies bevindt.

Verwijzingen naar een externe website als Mijn Afvalwijzer, zijn onduidelijk. Gevolg is dat de inwoner wordt doorverwezen naar de website [www.mijnafvalwijzer.nl](http://www.mijnafvalwijzer.nl) maar in de veronderstelling blijft dat hij/ zij actief is op [www.oude-ijsselstreek.nl](http://www.oude-ijsselstreek.nl)

## PRODUCTAANVRAGEN

Bij de afhandeling van productaanvragen lopen inwoners vast op het feit dat sommige producten met een PDF-formulier aangevraagd moeten worden. Dit PDF-formulier moet worden geprint, ingescand en opgestuurd. Teveel complexe tijdrovende handelingen die via veel mobiele apparaten zelfs onmogelijk zijn.

Op verschillende pagina's wordt het e-mailadres [info@oude-ijsselstreek.nl](mailto:info@oude-ijsselstreek.nl) vermeld waar een contactformulier juist een stuk gebruiksvriendelijker kan zijn.



## CONCLUSIE EN AANBEVELING

- **Zoekfunctie** werkt niet naar behoren: Wij gaan ervoor zorgen dat de relevante pagina's worden gekoppeld aan relevante zoektermen zodat de zoekresultaten worden verbeterd.
- **Design** is onvoldoende afgestemd op mobiele apparaten: Naast optimalisatie voor mobiele apparaten gaan we knoppen, het kleurgebruik en weergave van formulieren verbeteren.
- **Navigatie** is ondoorzichtig waardoor het vinden van de juiste informatie veel tijd vraagt. Dit wordt aangepakt met een nieuwe gebruiksvriendelijke en eenduidige pagina-indeling plus nieuwe navigatie-opties.
- **Productaanvragen** zijn vaak erg complex. Wij gaan de stappen binnen formulieren vereenvoudigen en toegankelijk maken op alle mobiele apparaten.

