

Nieuwe vormgeving Amsterdam.nl/ondernemen

Samenvatting

Aanleiding en aanpak

De website amsterdam.nl/ondernemen wordt momenteel vernieuwd. EZ heeft O+S en Razormind gevraagd onderzoek te doen naar de gebruiksvriendelijkheid van deze nieuwe versie. Hiervoor zijn zeven Amsterdamse ondernemers gevraagd om de website tijdens individuele surfsessies te testen. Deze surfsessies vonden plaats tussen 16 mei en 30 mei 2012. De centrale vragen van dit onderzoek waren: zijn de website en de daarop gebruikte termen duidelijk? Is de website relevant voor de ondernemers? Kan men de informatie eenvoudig en snel vinden? Welke onderdelen worden hoog en minder hoog gewaardeerd?

Algemeen oordeel en positieve kritiek

De website krijgt gemiddeld een 6,9 van de deelnemende ondernemers. De ondernemers vinden het relevant dat de gemeente een website met het thema ondernemen aanbiedt. Verschillende onderdelen of aspecten worden hoog gewaardeerd. Het gebruikte lettertype wordt helder, duidelijk en goed leesbaar geacht en ook het kleurgebruik vindt men prettig. De middenkolom wordt het meest gebruikt tijdens de surfsessies en de titels in deze middenkolom voor de meerderheid duidelijk en informatief, net als de korte stukjes tekst die onder de titels staan. Ook het Amsterdam-georiënteerde karakter van de website wordt positief gewaardeerd.

Verbeterpunten

Een punt van kritiek is de lengte van de middenkolom, men vindt deze te lang, het vergt veel scrollen om alle onderwerpen te zien. Een ander kritiekpunt is dat er veel stappen gezet moeten worden om een antwoord te vinden. Dit voelt omslachtig en leidt er soms toe dat mensen 'verdwalen' op de site. De portaalfunctie van de website is meestal niet bekend, maar wordt de meeste ondernemers gaandeweg duidelijk. In sommige gevallen, wanneer het niet direct duidelijk is dat de website vaak een portaal is tot andere sites, kan het leiden tot verwarring, omdat men wordt doorgelinkt en op websites met andere vormgeving en huisstijlen terecht komt. Men weet dan niet of ze nog op een gemeentelijke of een commerciële website zijn. Daarom zou het voor sommigen duidelijker mogen zijn wanneer je de website verlaat.

Efficiëntie

De gemiddelde efficiëntie - de snelheid waarmee doelen bereikt worden - is 48% (laag). Efficiëntie is gemeten door het aantal taken die binnen de aanvaardbare tijdslimieten vielen te vergelijken met het totaal aantal. Hierbij moet worden opgemerkt:

- De verbinding was vaak trager dan normaal; deze resultaten zouden in normale omstandigheden 10 tot 15% hoger uitvallen.
- Een aantal respondenten stopten tijdens de test om iets uit te leggen, in plaats van hardop te denken onder het browsen.

Effectiviteit

De gemiddelde effectiviteit – of de respondenten een optimaal pad naar het resultaat volgen - is 53% (laag). Effectiviteit is gemeten door het aantal kliks naar 'goede' pagina's te vergelijken met het totaal aantal bezochte pagina's.

Conclusie en aanbevelingen

De antwoorden worden meestal gevonden. Debet hieraan zijn de logische en duidelijke titels in de middenkolom. Ook de korte uitleg onder de titels helpt bij het zetten van de juiste stappen op de website. Echter, de weg naar de antwoorden -uitgedrukt in tijd en het aantal muisklikken dat het de respondenten kost- is niet altijd even efficiënt. Ook vind men de website vol, ondanks een helder en duidelijk lettertype.

Het is belangrijk om de interne zoekfunctie van de site te optimaliseren. Het zal problemen blijven opleveren voor een website van deze omvang. Mensen verwachten nu door een zoekfunctie alles te vinden. Hierbij is een 'best bets'-functie van groot belang: het handmatig kunnen plaatsen van de meest relevante zoekresultaten bovenaan de lijst.

Vervolgstappen

EZ gaat met aan de hand van de resultaten van dit onderzoek verder met het vernieuwen van de website. Binnen enkele maanden zal de vernieuwde versie van Amsterdam.nl/ondernemen on-line zijn.