



METRIXLAB
a Macromill Group company



Ministerie van Algemene Zaken

Rijksoverheid Coronadossier Gebruikersonderzoek

In opdracht van Dienst Publiek en Communicatie

(p87953) | Januari 2021

Inhoudsopgave

1. Achtergrond en onderzoeksdoel
2. Conclusie en aanbevelingen
3. Resultaten
4. Bijlage





METRIXLAB
a Macromill Group company



Achtergrond en onderzoeksdoel

Achtergrond en onderzoeksdoel

Achtergrond

Rijksoverheid.nl is sinds maart van dit jaar het belangrijkste online kanaal voor de informatievoorziening rond COVID-19 vanuit de Rijksoverheid. Per dag zijn er zo'n 400.000 bezoeksessies aan de pagina's met corona-gerelateerde informatie, waarbij dit tijdens een persconferentie kan oplopen tot zo'n 2M sessies.

In de afgelopen maanden is er steeds meer corona-gerelateerde informatie op Rijksoverheid.nl komen te staan. Dit staat voor een groot deel in het Coronadossier en deels in dossiers die specifiek gaan over Financiële regelingen en Coronavirus-apps. Omdat er zo veel informatie over COVID-19 op Rijksoverheid.nl staat binnen één dossier, is de informatie niet altijd eenvoudig te vinden. Het lijkt voor bezoekers moeilijk om te bepalen in welke categorie hun onderwerp valt en daar vervolgens naar te navigeren.

De verwachting is dat er de komende tijd alleen nog maar meer corona-gerelateerde informatie zal worden toegevoegd aan het dossier. Onderzoek is gewenst om, vanuit het perspectief van de bezoekers, (opnieuw) de optimale indeling van het dossier te bepalen.

Doel van het onderzoek

Om de optimale indeling van het Coronadossier op Rijksoverheid.nl te bepalen, begrijpen en toetsen, gebruiken we twee modules.

Uit de natural grouping resultaten van module 1 volgde een nieuwe optimale indeling van het Coronadossier.

Dit rapport gaat in op de resultaten van module 2. Het doel van module 2 is om de gebruikerservaring met de nieuwe indeling te toetsen en finale optimalisatiemogelijkheden in kaart te brengen.

Om de optimale indeling van het Coronadossier op Rijksoverheid.nl te bepalen, begrijpen en toetsen, gebruiken we twee modules. Dit rapport gaat in op de resultaten van module 2.



1

Natural Grouping & Expert review

Deelnemers brengen, vanuit een bezoekersperspectief, structuur aan in de onderwerpen, op basis van onderliggende constructen die voor hen logisch & relevant zijn.

Voorlichters delen hun ervaringen en terugkoppeling t.a.v. het Coronadossier en mogelijke optimalisatie op het gebied van indeling, navigatie en organisatie.



2

Gebruikersonderzoek

Uit de natural grouping resultaten volgt een nieuwe optimale indeling van het Coronadossier, inclusief benaming en onderbouwing van de bundeling van onderwerpen.

Op basis van een nieuwe opzet van het Coronadossier op Rijksoverheid.nl wordt een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Het doel is om de gebruikerservaring met de nieuwe indeling te toetsen en finale optimalisatiemogelijkheden in kaart te brengen.

Methode

METRIXLAB
a Macromill Group company

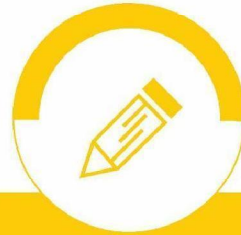
p87953 | Januari 2021
Rijksoverheid | Coronadossier



Veldwerk

De interviews vonden plaats tussen:
20 – 25 Januari 2021

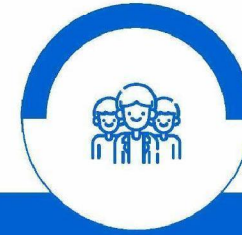
Duur van de interviews:
± 45 minuten



Methoden

Respondenten werden **op afstand** geïnterviewd via een platform voor het uitvoeren van online interviews.

Respondenten deden mee **via hun laptop/desktop (50%) of smartphone (50%)**.



Respondenten

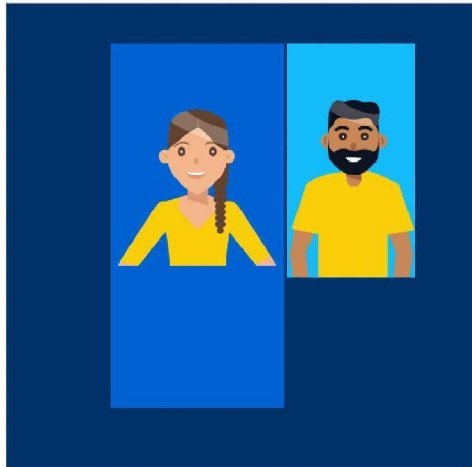
n = 16, Nederlandse burgers die online informatie opzoeken over COVID-19 voor privé (n=16) of zakelijke (n=10) doeleinden*.

*Sommige respondenten zochten online informatie op over COVID-19 voor zowel privé als zakelijke doeleinden.

Wij hebben gesproken met 16 burgers via een online platform om de indeling en gebruiksvriendelijkheid van het Coronadossier op Rijksoverheid.nl verder te optimaliseren.

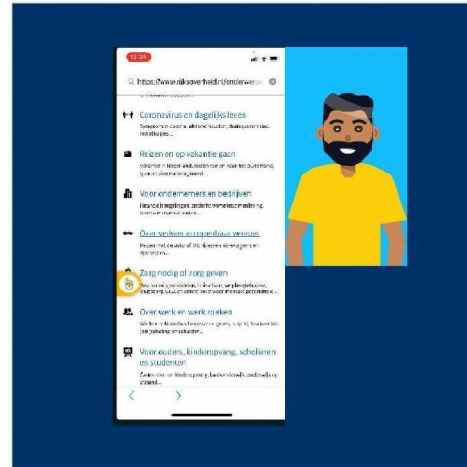
METRIXLAB
a Macromill Group company

p87953 | Januari 2021
Rijksoverheid | Coronadossier



Via een **online platform** is er contact gelegd met de respondenten.

De respondenten kregen vragen en opdrachten voorgelegd, waarbij de belangrijkste vragen en onderwerpen rondom COVID-19 centraal stonden.



Tijdens het interview konden we **meekijken op het scherm van de respondent**.

Dit stelt ons in staat om te begrijpen waar de respondenten feedback over geven en hoe ze over de website navigeren.



METRIXLAB
a Macromill Group company



Conclusie en aanbevelingen

Belangrijkste bevindingen (1)

1

Hoofdpagina

Eerdere aanpassingen aan het Coronadossier naar aanleiding van de resultaten uit module 1 hebben geholpen om de website gebruiksvriendelijker en meer intuïtief te maken voor zowel privé- als zakelijke bezoekers. Tussen privé en zakelijke bezoekers zijn geen verschillen gevonden in de gebruikservaring van het Coronadossier. De indeling en categorisatie sluiten aan bij de verwachtingen van de bezoeker. Vanuit de coronavirus hoofdpagina kan men gemakkelijk navigeren naar de relevante vervolgpagina's.

2

Vervolgpagina's

De vervolgpagina's zijn in veel gevallen duidelijk en de informatie is makkelijk te vinden. Echter geldt hoe specifieker de vraag naar informatie, hoe moeilijker te vinden. Men wil snel een overzicht hebben, van zowel korte als lange pagina's. Het zoeken van relevante informatie wordt soms bemoeilijkt doordat er op een aantal vervolgpagina's veel informatie wordt getoond, relevante informatie niet genoeg opvalt, of omdat sommige specifieke corona-gerelateerde informatie ruimte liet voor interpretatie.

Belangrijkste bevindingen (2)

3

'Algemene coronaregels'

Het corona dashboard vindt men niet goed passen onder het kopje 'algemene coronaregels' en plaatst deze als apart hoofdonderwerp op de hoofdpagina of onder 'coronavirus: beeld en video'. Om de indeling en vindbaarheid van de informatie onder het hoofdonderwerp 'algemene coronaregels' te verbeteren wordt voorgesteld het korte overzicht met coronamaatregelen een prominenter plek op de pagina te geven en plaatst men het kopje 'thuisquarantaine' onder meer dan één hoofdonderwerp.

4

Vaccinatiedossier

Bezoekers zochten bij dit onderwerp (zowel uit interesse als uit opdracht) naar de volgorde van vaccineren: "Wanneer ben ik aan de beurt?". Het vinden van het vaccinatie stroomschema was echter niet altijd gemakkelijk voor bezoekers. Navigeren naar de relevante informatie kostte soms veel klik-, scroll- en leeswerk. Dit kan mede komen door de verschillende termen die er in het dossier voor het stroomschema werden gebruikt. Hiernaast vonden sommigen het jammer dat het stroomschema gedownload moest worden, en zien deze liever als afbeelding op de informatiepagina. Verder biedt het kruimelpad in het Vaccinatiedossier geen mogelijkheid om terug te navigeren naar de coronavirus hoofdpagina.

Aanbevelingen voor verdere optimalisatie:

Bezoekers willen graag in één oogopslag zien of ze op de goede pagina zitten en verwachten dat relevante informatie makkelijk te vinden is. Dit gaat in veel gevallen al goed. Optimaliseer de informatievoorziening door de belangrijkste info direct bovenaan de pagina te presenteren en maak, waar nodig, gebruik van een inhoudsoverzicht om de zoektocht voor bezoekers te vergemakkelijken.



Plaats het stroomschema m.b.t. vaccineren onder het kopje 'volgorde voor vaccineren' en in het 'direct naar' gedeelte. Dit is waar de bezoekers het verwachten. Een verder advies is om het stroomschema door de website heen met één naam aan te duiden om verwarring te voorkomen.



Bespaar de bezoeker moeite door het stroomschema als afbeelding boven aan de relevante informatiepagina te presenteren. Hierdoor is deze informatie makkelijker te vinden. Verder adviseren wij het Vaccinatiedossier te linken aan het Coronadossier door een verwijzing naar de coronavirus hoofdpagina in te voegen in het kruimelpad.



Verplaats het corona dashboard naar de homepagina als apart hoofdonderwerp. Verder wordt het onderwerp 'thuisquarantaine' onder zowel 'algemene coronaregels' als 'testen op coronavirus' verwacht. Verken of dit onderwerp onder beide hoofdonderwerpen kan worden geplaatst.



Vermijd informatie die onderhevig is aan interpretatie. Zo wordt zoveel mogelijk voorkomen dat bezoekers in verwarring raken.






Resultaten

Navigatie vanuit de hoofdpagina werkt intuïtief. De meeste bezoekers navigeren vanuit de hoofdpagina gemakkelijk naar de voor hen relevante onderwerpen.

Hoofdpagina

Vanuit de hoofdpagina werd er gemakkelijk genavigeerd naar de verschillende subpagina's. De titels van de hoofdonderwerpen en de ondertitels gaven de bezoekers een goede indicatie waar ze de relevante informatie konden vinden. De hoofdpagina ondersteunt daarom het intuïtief zoekgedrag.

” Dit staat er heel overzichtelijk bij. Aan de linkerkant zie ik pictogrammen staan die zeer vanzelfsprekend zijn denk ik. Dit staat er met goede kernwoorden aangegeven...Ik ga er vanuit dat het vrij duidelijk is wat daar onder staat.

” Het is fijn dat dit hier direct staat: Direct naar avondklok of forse uitbreiding steun- en herstellpakket. Al dat soort dingen. Fijn dat die hier op een rijtje staan.

Direct naar...

Het 'direct naar' gedeelte boven aan de pagina wordt als fijn ervaren. Hier wordt de **meeste relevante en actuele informatie** gepresenteerd.

Indeling

Er werd herkend dat de hoofdonderwerpen zijn ingedeeld op basis van relevantie. Hierbij vonden de meeste bezoekers het prettig en logisch dat 'de algemene coronaregels' en 'de avondklok' bovenaan staan.

Daar waar informatie over het algemeen via de hoofdpagina goed vindbaar is, is het voor de vervolgpagina's soms lastiger. Hierbij geldt vaak: Hoe specifiek de vraag, hoe moeilijker de info te vinden is.

Vervolgpagina's



Wat er goed gaat...

- De corona-gerelateerde informatie wordt in de meeste gevallen in **simpele en begrijpbare taal** uitgelegd.
- De corona-gerelateerde informatie worden door de meeste bezoekers als **overzichtelijk** ervaren door het gebruik van **duidelijke kopjes en bulletpoints**.



Als het minder goed gaat, dan ligt het aan...

In maar enkele gevallen gaat het opzoeken van informatie via de vervolgpagina's **minder goed**. Hierbij geldt: **Hoe specifiek de vraag naar informatie is, hoe moeilijker de informatie te vinden is**. Dit komt dan omdat op vervolgpagina's...

- soms **veel informatie staat** waardoor het overzicht moeilijker te krijgen is.
- corona-gerelateerde informatie soms **onduidelijk of verwarrend** is.
- belangrijke informatie soms **niet prominent genoeg** wordt getoond.

Als het opzoeken van informatie via de vervolgpagina's minder goed gaat, kan dat o.a. liggen aan dat informatie niet prominent genoeg gepresenteerd is of dat informatie soms onduidelijk kan zijn.

Onduidelijk / Verwarrend

Voorbeelden hiervan zijn:

- De informatiepagina over **bruiloften**, waarbij de informatie over het 1,5 meter beleid voor de bezoeker voor **interpretatie vatbaar** is. Hierbij was de vraag: “Moeten we 1.5 meter afstand houden of moeten we 1.5 meter afstand kunnen houden?”
- De informatiepagina over de **avondklok**, waarbij de bezoeker het niet duidelijk vond wat een **calamiteit** precies inhield.

Informatie wordt niet prominent genoeg getoond

Voorbeelden hiervan zijn:

- De informatiepagina over bezoek in **verpleeghuizen**. Hierbij wordt de relevante informatie over het beleid rondom bezoek pas later op de pagina geïntroduceerd.
- De informatiepagina over **regels voor horeca en evenementen**, waarbij de bezoeker veel moest scrollen om bij de informatie over de evenementen terecht te komen.

Als de bezoekers in eerste instantie de informatie niet meteen konden vinden, lukte dat vaak wel op een andere manier via de hoofdpagina of via de zoekfunctie.



p87953 | Januari 2021
Rijksoverheid | Coronadossier

Bezoekers zijn inventief om via verschillende wegen tot de informatie te komen.

Via een ander onderwerp op Rijksoverheid.nl

Als de bezoeker in eerste instantie niet de relevante informatie onder het ene hoofdonderwerp kon vinden, lukte dit vaak wel bij de **tweede poging**, waarbij ze zochten onder een **ander hoofdonderwerp**.

Via de zoekfunctie

Sommige bezoekers maakten graag gebruik van de **zoekbalk op de hoofdpagina**. Door het invoeren van **simple zoektermen**, werd de informatie in sommige gevallen snel gevonden. Dit was echter wel **wisselend succesvol**. Bij het gebruik van **zoektermen die niet door de zoekfunctie werden herkend**, was de zoekfunctie onsuccesvol in het helpen van de bezoekers naar de relevante informatie.

Via Google

Bezoekers zoeken vaak in eerste instantie informatie **via Google** en worden dan **doorgeleid naar relevante website** zoals Rijksoverheid.nl. Deze wordt vaak bezocht omdat deze betrouwbaar en duidelijk wordt geacht. In de gevallen dat bezoekers relevante informatie niet konden vinden op Rijksoverheid.nl, zouden ze het via Google nog eens proberen.

Het hoofdonderwerp ‘algemene coronaregels’ is naar aanleiding van module 1 anders ingedeeld. De feedback van de bezoekers geeft ruimte voor verdere optimalisatie.

‘Algemene coronaregels’

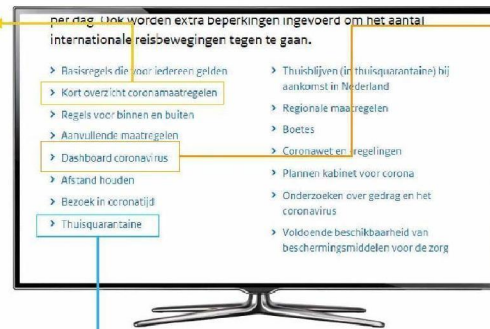
Kort overzicht

‘Kort overzicht coronamaatregelen’ wordt wel belangrijk gevonden maar werd door velen over het hoofd gezien. Dit omdat het eerder onderaan de lijst was gezet.

De huidige positie past beter bij de verwachtingen van de bezoekers .

Thuisquarantaine

Het onderwerp ‘Thuisquarantaine’ wordt door sommigen niet meteen bij het hoofdonderwerp ‘Algemene coronaregels’ verwacht. Sommige bezoekers zouden dit onderwerp eerder onder het hoofdonderwerp ‘Testen op coronavirus’ plaatsen. Deze associatie kwam ook al eerder uit het ‘natural grouping’ onderzoek.



Dashboard

Bezoekers zoeken zowel voor privé- als zakelijke doeleinden informatie op over coronacijfers. Het coronadashboard is daar een belangrijke bron voor.

Het corona dashboard wordt beschouwd als misplaatst in het huidige onderwerp: ‘Algemene coronaregels’.

Deze wordt door bezoekers verwacht in het onderwerp ‘Coronavirus: beeld en video’, in het ‘direct naar’ gedeelte of als op zichzelf staand hoofdonderwerp.

” Dit zou beter op een andere plek kunnen. Op een apart kopje. ... Je hebt die categorieën en ik denk dan gewoon een aparte categorie ‘dashboard’.

Het vinden van het vaccinatie stroomschema was niet altijd makkelijk. Omdat PC-gebruikers het schema niet meteen bij 'direct naar' zien, kostte het wat klik-, scroll- en leeswerk.



p87953 | Januari 2021
Rijksoverheid | Coronadossier

Vaccinatiedossier

Bezoekers van de website zochten (uit interesse of ter instructie) informatie over het **vaccineren tegen het coronavirus**. Hierbij werd er gezocht op de **volgorde van vaccineren**. Hierbij vielen de volgende punten op:

Vindbaarheid

Het vinden van het vaccinatie stroomschema was soms lastig. Sommige bezoekers merkten dat ze veel moesten klikken of scrollen om bij de informatie te belanden.



Planning van de vaccinatie, misschien staat het daarbij. Dat zijn al 5 klikken te veel...Ik vond het uitgebreid en langdurig.

PC vs. Smartphone

Doordat tijdens het interview het vaccinatie stroomschema in het 'direct naar' gedeelte stond, werd deze door mobiele gebruikers sneller gevonden. Pc-gebruikers gingen het stroomschema eerder zoeken in de sub-onderwerpen, waar deze niet duidelijk genoeg naar voren kwam.

Naam 'Stroomschema'

Op Rijksoverheid.nl worden verschillende namen gebruikt voor het vaccinatie stroomschema. Zo konden bezoekers termen als 'roadmap', 'tijdlijn' en 'planning' vinden. Dit vonden sommige bezoekers onnodig en verwarrend.

Sommige bezoekers waren naast de vindbaarheid, ook enigszins ontevreden over het moeten downloaden en de vormgeving van het stroomschema.

Vaccinatiedossier

Downloaden

Het moeten downloaden van het vaccinatie stroomschema was voor sommige bezoekers onwenselijk. Vooral smartphone-gebruikers zouden het liever gelijk op de informatiepagina terug willen zien.

” Ik zie meteen dat het een PDF is. Dus ik moet weer gaan iets gaan downloaden op mijn telefoon en ja daar ben ik zelf niet zo van omdat mijn telefoon dan vol komt te staan met allemaal PDF'jes en Word documenten en dat soort dingetjes. Ik vind het prettig als ik dat in een keer hier kan zien.



Stroomschema niet duidelijk

Voor sommigen was het vaccinatie stroomschema niet helemaal duidelijk. Zo waren er vragen over wanneer iemand een medische indicatie heeft, wat sommige iconen inhielden en wat de termen 'GGD' en 'Huisartsen' inhielden: worden die gevaccineerd of zijn zij degene die vaccineren?

” Nee, deze begrijp ik niet. Er staat hier GGD: Is dan de GDD die ingeënt wordt of...Instellingsarts. Is het dan de instellingsarts die ingeënt wordt of de bewoners?

Kruimelpad

Navigatie terug naar de coronavirus hoofdpagina was niet mogelijk vanuit het Vaccinatiedossier. Dit kostte de bezoekers extra moeite en werd soms als verwarrend ervaren.

Naast opmerkingen over de indeling en vindbaarheid van informatie op Rijksoverheid.nl, noemden de bezoekers ook andere interessante bevindingen.



p87953 | Januari 2021
Rijksoverheid | Coronadossier

Overige inzichten uit de gesprekken met de bezoekers:

- De meeste bezoekers vonden de foto van de mevrouw bovenaan de hoofdpagina leuk. Sommigen vonden echter dat de foto te groot was en afleidt van de onderwerpen. Hiernaast was de foto op een smartphone wazig.
- De meeste bezoekers vonden de hoofdpagina duidelijk en vonden de indeling op basis van relevantie ook logisch. Sommige bezoekers vonden echter de hoofdpagina een beetje rommelig. Ze vonden dat er te veel onderwerpen werden gepresenteerd en dat deze door elkaar heen stonden. Deze bezoekers verkozen dan ook een alfabetische volgorde van onderwerpen boven de huidige.
- De website heeft milde kleuren en een zakelijk karakter. Dit wordt door de meeste bezoekers als fijn ervaren. Hiernaast zijn de iconen op de hoofdpagina leuk en duidelijk.
- Sommige bezoekers waren geïnteresseerd in de toegankelijk van de website wat betreft taalmogelijkheden. Hierbij zouden ze het wenselijk voor anderen vinden als relevante informatie goed beschikbaar is voor burgers die geen Nederlands begrijpen en voor laaggeletterden. Engels, Turks, Marokkaans waren talen die genoemd werden.
- Sommige bezoekers vinden infographics fijn omdat dit de relevante informatie duidelijk en visueel weergeeft en zouden deze vaker op de website terug willen zien.




Bijlage

Methode - Invulling van de interviews



Interview

- Kan je me wat meer vertellen over de momenten waarop jij corona-gerelateerde informatie opzoekt? Wat doe je dan precies?
- Wat betreft corona-gerelateerde informatie, wat zijn de onderwerpen waar je informatie over zoekt?
- Zijn er ook momenten waarop je gebruik hebt gemaakt van Rijksoverheid.nl voor het opzoeken van corona-gerelateerde informatie? Zo ja, Wat vond je van de verschaffing van informatie?



Taken

- We willen je vragen om Rijksoverheid.nl wat betreft corona-gerelateerde informatie te verkennen. Wat is je eerste indruk van de website?
- Je had aangegeven dat je vooral informatie over X belangrijk vindt als het gaat om corona. Zou je naar de Rijksoverheid website willen gaan en informatie opzoeken over...?
- We hebben net enkele pagina's van de website doorlopen, in dit deel van het interview, wil ik graag de overige onderdelen van de website bekijken. Is er nog informatie, of zijn er nog pagina's op deze website die je zelf (nog een keer) wilt bekijken?



Post-interview

- Over het algemeen, wat vond je van de verschaffing van corona-gerelateerde informatie op de Rijksoverheid website? Welke aspecten vond je goed? Welke aspecten van de informatieverschaffing kunnen volgens jou verbeterd worden?
- Wat vind je van de indeling van de corona-gerelateerde informatie?
- Dekken de titels van de verschillende onderwerpen volgens jou de juiste lading?
- Kan je vertellen wat je vindt van de navigatie op de website?



Bij vragen, neem contact op met:

5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e @metrixlab.com

5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e @metrixlab.com

5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e @metrixlab.com

Copyright © MetrixLab BV
All rights reserved. Nothing from this report is allowed to be multiplied, to be stored in an automated file, or to be made public electronically, mechanical, by photocopies, recording or any other manner, without written consent of MetrixLab.