

# Memo enquête P-Direkt.nl: de uitkomsten

Tussen 1 juni en 1 september 2018 hebben we een enquête uitgezet op [www.p-direkt.nl](http://www.p-direkt.nl) (voorbeeld, zie pagina 5). In deze periode hebben 242 bezoekers de enquête ingevuld.

## Waarom deze enquête?

Bijna 2 jaar geleden is [www.p-direkt.nl](http://www.p-direkt.nl) aangepast naar de huidige indeling. Deze indeling is gevormd met de content als uitgangspunt, waarbij besloten werd om de meeste informatie van Rijksportaal Personeel ook via [www.p-direkt.nl](http://www.p-direkt.nl) te ontsluiten. Dit had als direct gevolg dat de indeling van de hele website moest worden aangepast.

Na bijna 2 jaar leek het ons een mooi moment om de indeling te gaan toetsen. De website heeft afgelopen periode steeds meer bekendheid gekregen binnen het Rijk, waardoor het belang van de website ook steeds meer is toegenomen. Zo hadden we in augustus 2016 14.926 unieke bezoeken en in augustus van 2018 is dit aantal opgelopen naar 41.810. Dat is een toename van 280%.

Het lijkt erop dat het aantal unieke bezoekers op dit moment verzadigd is om en nabij de 40.000; in maart 2018 trok de site 43.722 unieke bezoekers en in september 2018 41.675.

## Doel van de enquête

Via een enquête wilden we achterhalen of de website voldoet aan de verwachtingen van de bezoekers. We wilden weten of bezoekers gemakkelijk hun weg weten te vinden op onze site. Hebben we een duidelijke indeling? Kunnen bezoekers de informatie vinden waarnaar ze op zoek zijn?

Om inzicht te krijgen in wat bezoekers vinden van onze site met betrekking tot de indeling/opbouw hebben we daarom in een online enquête een aantal vragen gesteld. We hebben ervoor gekozen om de enquête niet al te uitgebreid te maken en deze eerste keer ons vooral te focussen op welke doelgroep onze site voornamelijk bezoekt en of de informatie op de site gemakkelijk gevonden kan worden. We wilden meer inzicht in:

- Wie onze bezoekers zijn;
- Waarvoor bezoekers op onze site komen;
- Of bezoekers snel en gemakkelijk de gevraagde informatie konden vinden waar ze naar op zoek zijn.

## Schematische weergave van de antwoorden op bovenstaande vragen

Wie onze bezoekers zijn	80% Rijksambtenaren
Waarvoor bezoekers op onze site komen	Werkgerelateerde (CAO) informatie
Of bezoekers snel en gemakkelijk de informatie konden vinden waar ze naar op zoek waren	Een ruime meerderheid vindt gemakkelijk de juiste informatie: <ul style="list-style-type: none"><li>• 41% komt binnen op de juiste pagina,</li><li>• 21% hoeft weinig door te klikken na binnenkomst om op de juiste pagina te komen, 17% vindt niet waar hij naar op zoek was.</li></ul>

## Wat doen we met de resultaten?

De resultaten uit het onderzoek zullen we gebruiken om onze content/informatievoorziening nog beter af te stemmen op de wensen van de eindgebruikers. Dit past binnen de kernwaarde 'klantgericht' van P-Direkt.

Het overgrote deel van de bezoekers (41% direct en 21% in korte tijd) vindt snel de informatie waar ze naar op zoek zijn. Een resultaat waar we niet ontevreden over hoeven te zijn. Slechts 17% geeft aan de gewenste informatie niet te hebben gevonden. Onduidelijk is of de informatie die niet is gevonden betrekking heeft op (de dienstverlening van) P-Direkt, of niet. Daar is geen uitvraag naar gedaan.

Binnen corporate communicatie willen we steeds meer proberen om niet louter reactief te werken, maar ook proactief signalen van onze doelgroep op te halen, waarmee we onze communicatie(kanalen) kunnen verbeteren. Meer doen met data-analyse, zoals het uitzetten van een enquête, past in die wens.

Deze enquête dient als een eerste basismeting. Door elk jaar in dezelfde periode een korte enquête af te nemen onder de bezoekers van onze site, kunnen we de kwaliteit van de vindbaarheid van de informatie op onze website volgen en met elkaar vergelijken en zo proactief 'vinger aan de pols' houden.

Uit deze enquête blijkt dat de meeste bezoekers Rijksambtenaren zijn die iets willen weten over de dienstverlening van P-Direkt. Dit wordt overigens ook bevestigd door de resultaten van een uitgevoerde webanalyse van september 2018 (zie bijlage), waaruit blijkt dat de hoofdrubriek die het meest bezocht wordt, 'Informatie Rijkspersoneel' is. Ook komt uit zowel de webanalyse als deze enquête dat veel bezoekers via google op onze site terecht komen en dus kennelijk op internet op zoek gaan naar hun personeelsinformatie.

### Webanalyse

Naast het afnemen van een enquête zijn we ook gestart met het uitvoeren van webanalyses. Een webanalyse geeft informatie over bijvoorbeeld het aantal bezoekers op onze site, op welke dagen/tijdstippen ze voornamelijk komen, welke pagina's op de site het meest wordt bezocht, et cetera.

De resultaten uit de webanalyse van september versterken het beeld wat naar voren is gekomen in de enquête. De webanalyse gaf ons enige aanwijzingen wat betreft het soort bezoeker: een bezoeker die voornamelijk pagina's bezoekt met informatie voor Rijkspersoneel (77%), binnenkomt via een zoekopdracht via Google (75%) en de website bezoekt op werkdagen (86%) tijdens kantooruren (66%). Het merendeel gebruikt een Windows computer en browsert de website met een Internet Explorer variant, wat allemaal zou kunnen duiden op Rijksambtenaren die onder werktijd HR-informatie zoeken.

## De resultaten per vraag

### Vraag 1: Werkt u bij de Rijksoverheid?

*Het antwoord op vraag 1 geeft meer informatie over wie de bezoekers van onze site zijn.*

	Aantal	Percentage
Nee	39	16,1%
Ja	199	83,6%
Niet ingevuld	4	1,7%
Totaal	242	100%

### Vraag 2: Naar welk soort informatie was u op zoek?

*Het antwoord op vraag 2 geeft informatie over waarvoor bezoekers op onze site komen.*

	Aantal	Percentage
Financiële informatie	71	29,3%
Overig	57	23,6%
Andere informatie voor Rijkspersoneel	38	15,7%
Mijn dienstverband of loopbaan	36	14,9%
Algemene informatie over P-Direkt	30	12,4%
Nieuws	8	3,3%
Vacature of stageplek	2	0,8%
Totaal	242	100%

### Vraag 3: Indien overig, naar welke informatie was u dan op zoek?

*Deze vraag betreft een verdieping van de vorige vraag en kon door de invuller van de enquête vrij worden ingevuld.*

Bij het analyseren van de resultaten van deze vraag, die alleen de mensen die hadden gekozen voor 'Overig' hoefden in te vullen, bleek dat een aantal mensen die hadden gekozen voor 'Algemene informatie over P-Direkt' (5), 'Andere informatie voor Rijkspersoneel' (17), 'Financiële informatie' (11) en 'Mijn dienstverband of loopbaan' (10) toch deze vraag hadden beantwoord. Deze hebben we uit de resultaten gefilterd aangezien ze al antwoord hadden gegeven in een door ons gewenste categorie.

We hebben hier de Rijksambtenaren gescheiden van de overige bezoekers om te zien welke informatie voor welke groep interessant was. We hebben deze vraag gecodeerd in drie categorieën: 'werkgericht', 'niet-werkgericht' en 'VWNW'. Deze laatste omdat deze vaker leek voor te komen dan andere 'overige' antwoordcategorieën. Werkgericht ging o.a. over verlof- en vakantiedagen, salaristabellen en declaraties. Niet-werkgericht waren mensen die bijvoorbeeld namens een bedrijf of opdracht naar informatie zochten.

	werkgericht	niet werkgericht	Vwnw
Rijksambtenaar	31	7	5
Geen rijksambtenaar	6	6	0

Duidelijk is dat Rijksambtenaren in overgrote mate naar de website komen voor werkgerichte informatie. Dit in tegenstelling tot niet-Rijksambtenaren, die hier geen duidelijke voorkeur lijken te hebben.

In totaal zijn, als we ervan uit gaan dat financiële informatie gaat over beloningen en vergoedingen en dus over werk, 187 bezoeken werkgerelateerd<sup>1</sup>. Dit is 77,27% van alle bezoekers.

### Vraag 4: Stond de informatie die u zocht al meteen op de eerste pagina?

*Deze vraag gaat over of onze site goed naar voren komt in zoekmachines, zoals google.*

We zijn benieuwd of de P-Direkt website goed naar voren komt in de resultaten van bijvoorbeeld een zoekmachine en of er goed naar de pagina's van P-Direkt gelinkt wordt. We weten webstatistieken (zie bijlage) dat een groot deel van ons bezoek vanuit de zoekmachines komt. Zorgen voor een kwalitatief goede landingspagina is dan essentieel. Uit de survey bleek dat 100 van de 241 respondenten die

<sup>1</sup> Voor 'overig' zijn alle werkgerelateerde bezoeken en de VWNW-bezoeken meegenomen. Verder is financiële informatie, mijn dienstverband of loopbaan en andere informatie voor Rijkspersoneel meegenomen als werkgerelateerd.

deze vraag hadden ingevuld meteen op de juiste plek aankwamen. Hierbij is geen significant verschil gevonden tussen Rijksambtenaren en niet-Rijksambtenaren. Ruim veertig procent (41,49%) van het bezoek vindt meteen waar ze naar op zoek zijn.

**Vraag 5: Indien nee, hebt u de gewenste informatie uiteindelijk wel op onze website gevonden?**

*Deze vraag is weer een verdiepingsvraag op de voorgaande vraag en geeft meer inzicht over de indeling. Als je niet gelijk op de juiste pagina 'binnenkomt', is de indeling, de 'hoofdstukkenstructuur' dan zodanig dat je wel gemakkelijk zelf kunt doorklikken naar de juiste pagina?*

Nog 51 mensen geven aan de informatie op een van de volgende pagina's gevonden te hebben voordat de survey werd ingevuld. Dit betekent dat een bijkomende 21,16% van de bezoekers slaagt op de P-Direkt website. Slechts 17% geeft aan niet op de website gevonden te hebben wat ze zochten. De rest, ruim 19%, heeft geantwoord met de optie 'weet ik nog niet'.

**Vraag 6: Hebt u ergens anders nog naar informatie gezocht?**

*We waren benieuwd hoe bezoekers zich gedragen als ze op onze site niet de informatie hadden gevonden, waarnaar ze op zoek waren.*

Uit de resultaten blijkt dat ongeveer een derde van de bezoekers buiten onze site ook op een andere plek naar de informatie heeft gezocht. 64% van de bezoekers zocht alleen op [www.p-direkt.nl](http://www.p-direkt.nl).

**Vraag 7: Zo ja waar?**

*Vraag 7 is wederom een verdiepingsvraag op vraag 6.*

Dit was een open vraag die respondenten vrij konden invullen. De antwoorden hebben we gecodeerd naar ofwel Rijksportaal, ofwel Google of een andere zoekmachine, ofwel een andere website of informatiebron.

	Google/Zoekmachine	Rijksportaal	Overig
Naar informatie gezocht op..	45 (54,2%)	13 (15,7%)	25 (30,1%)

Hieruit blijkt dat de meeste bezoekers hun informatie zoekt op internet en niet op ons Rijksbrede intranet.

**Schematische weergave vraag 4 tot en met 7**

	Op eerste pagina	Voor invullen van survey	Nog zoekende	Niet	Niet ingevuld	Totaal
Aantal	100	51	47	41	2	241
Percentage	41,49%	21,16%	19,50%	17,01%	0,83%	100%

## De afgenomen enquête

### Kon u het vinden?

1. **Werkt u bij de Rijksoverheid?**

- ja  
 nee

2. **Naar welk soort informatie bent u op zoek?**

Overig

3. **Als u hierboven 'overig' hebt gekozen, wat precies?**

4. **Stond deze informatie meteen op de pagina waarop u de website binnen kwam?**

- ja  
 nee

5. **Indien nee, hebt u de gewenste informatie uiteindelijk wel op onze website gevonden?**

- ja  
 nee  
 weet ik nog niet

6. **Hebt u ergens anders ook naar deze informatie gezocht?**

- ja  
 nee

7. **Zo ja, waar?**

Verstuur

Dit formulier is gemaakt met [www.formdesk.nl](http://www.formdesk.nl)