NORAONLINE.NL
BEZOEK & GEBRUIK
Wie?
Wat?
Waar?
Waarom?
Wanneer?
In welke mate?
Presentatie gebruiksstatistieken noraonline.nl
Gebruikersraad NORA 14-9-2016
Analyse & presentatie door Marieke Vos (NORA Beheer)

Waarom onderzoek?

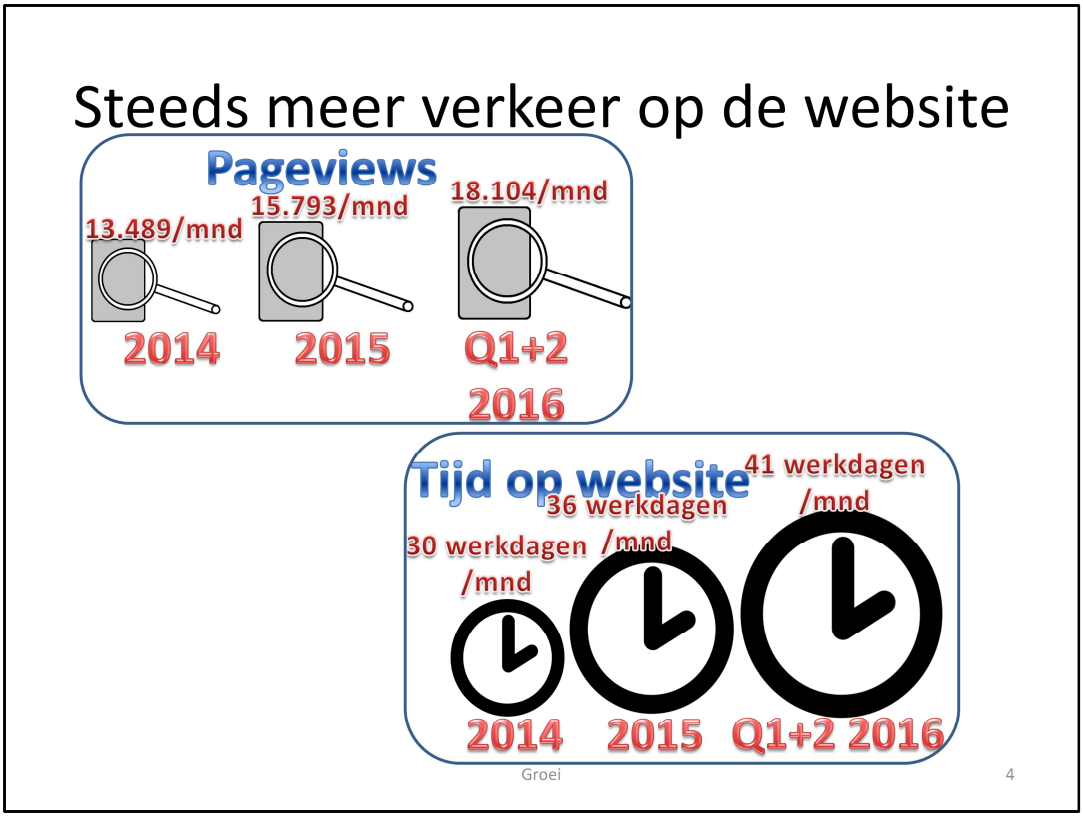
- Verantwoorden van uitgaven
- Prioriteren van budget en tijd naar behoefte & tevredenheid gebruikers
- Vergroten gebruik en tevredenheid is de eerste stap als je toepassing wilt stimuleren

Gebruikte Tools:

- piwik (sinds Q4 2014)
- google search console (sinds Q2 2016)
- gebruikersonderzoek (volgt in Q3-4 2016)

Onderdelen presentatie

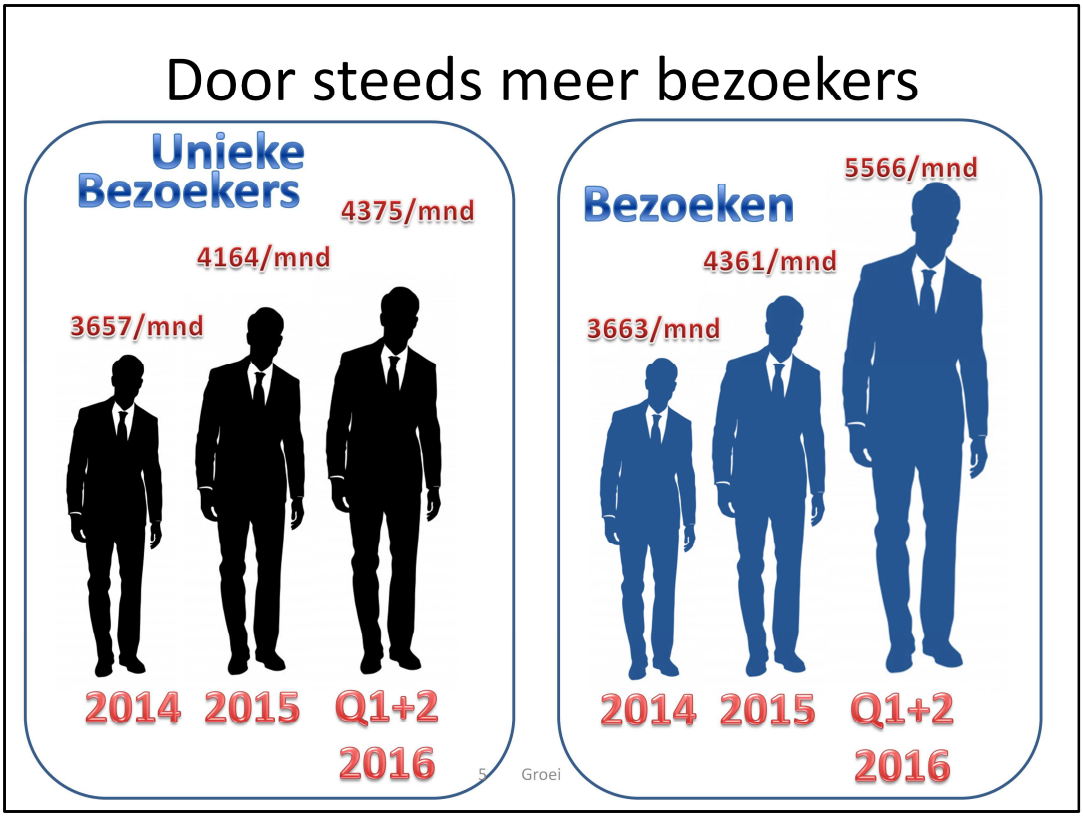
1. Duidelijke groei zichtbaar
2. Bezoekers komen vaker terug en doen meer op de site
3. Statistiek geeft indicaties wie we bereiken en wat ze zoeken
4. Maar verder gebruikersonderzoek nodig voor tevredenheid en doelgroepanalyse



De getallen zijn gemiddelden per maand voor de gegeven periodes.

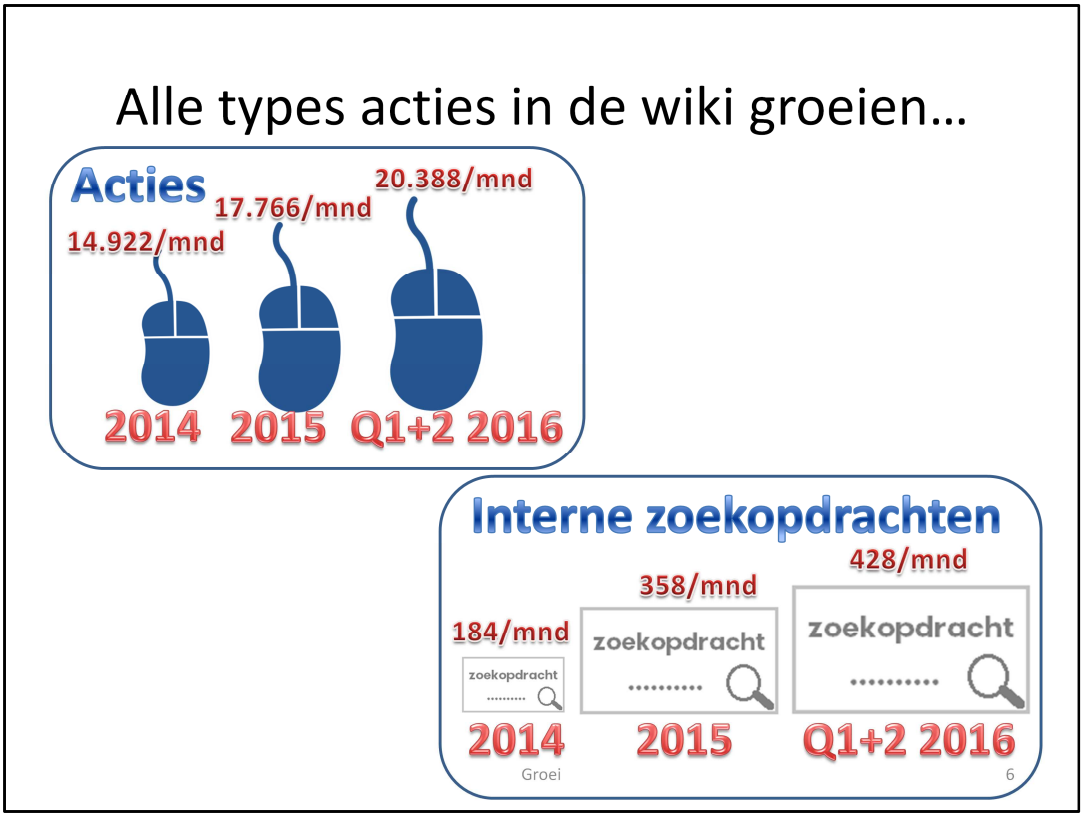
Pageview = elke keer als een browser van een device een pagina binnen de wiki opvraagt.

Tijd op de website = De som van het aantal seconden dat alle bezoekers gezamenlijk hebben doorgebracht op alle pagina's die onderdeel uitmaken van de wiki. Hier uitgedrukt in traditionele werkdagen van acht uur, dus het totaal aantal seconden gedeeld door 28800 (=8*60*60).



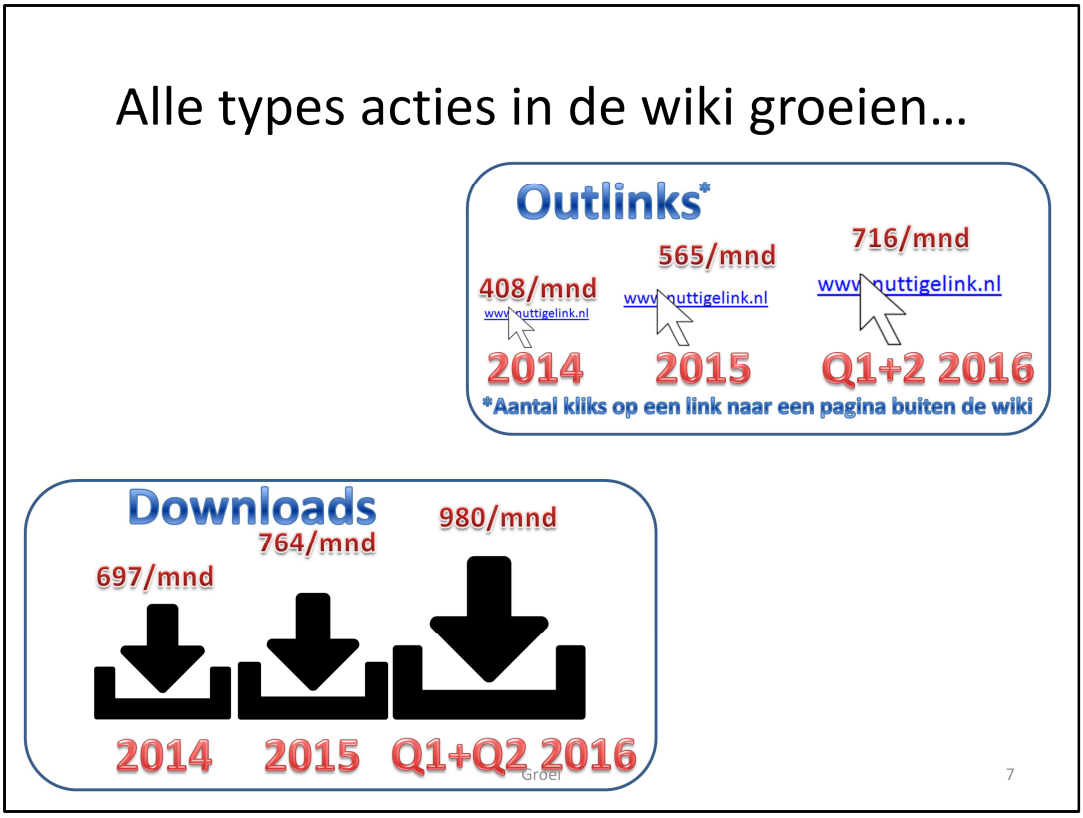
De wiki is in de tweede helft van 2014 gestart. De methoden om unieke bezoekers te onderscheiden zijn door de jaren heen verbeterd, waardoor het aantal unieke bezoekers ten opzichte van het totale aantal bezoeken kleiner wordt: we herkennen een herhaalbezoek beter dan voorheen. Dat het aantal unieke bezoekers per maand van 2015 naar 2016 wel is gestegen is daardoor verrassend en geeft aan dat de trend naar een breder publiek sterk is.

Het aantal unieke bezoekers is overigens ook met de verbeterde herkenning niet gelijk aan het aantal mensen dat de website heeft bezocht:
-Iemand die soms vanaf een desktop naar de wiki gaat en soms zijn telefoon gebruikt zal als twee unieke bezoekers gezien worden
-Iemand die van browser wisselt zal als twee unieke bezoekers herkend worden
-Iemand die een demonstratie geeft van de NORA of zijn computeraccount door anderen laat gebruiken telt als één unieke bezoeker terwijl er meerdere mensen de wiki lezen



Getallen zijn zoals overal gemiddelden per maand in de gegeven perioden.
Acties in de wiki zijn voornamelijk pageviews (88%), maar ook klikken op een link naar buiten, een download of een zoekopdracht zijn acties.

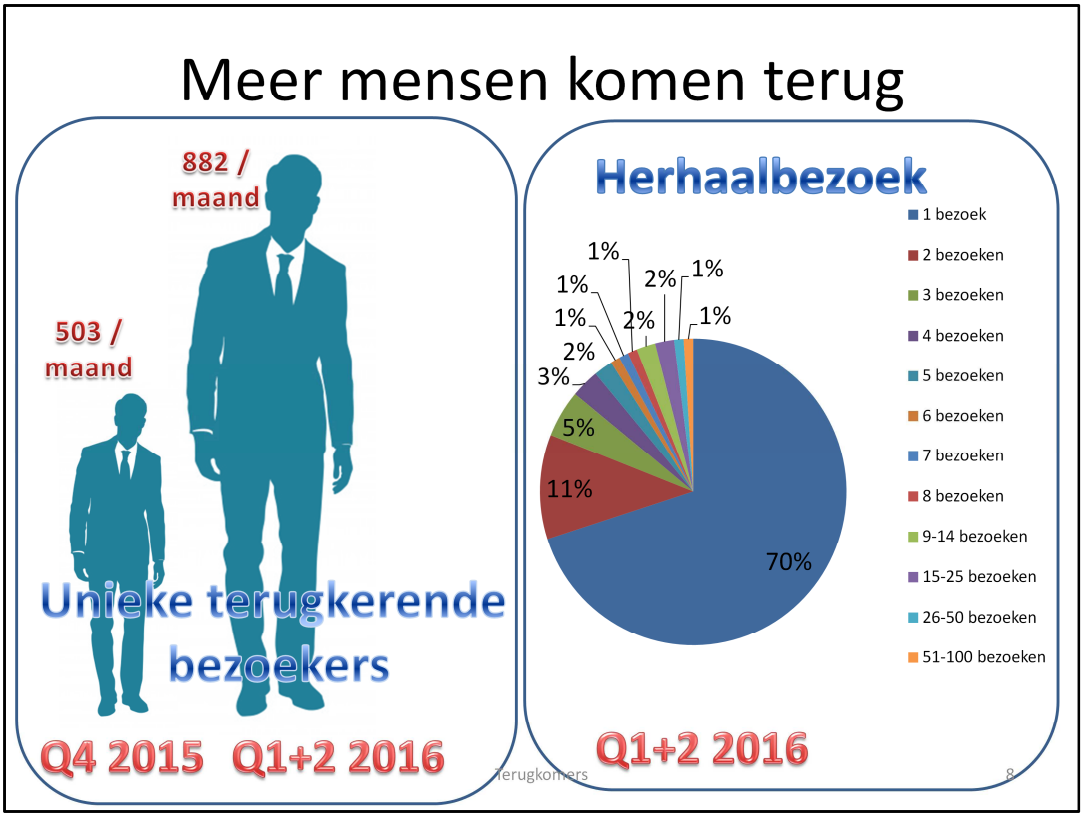
Interne zoekopdrachten zijn zeer uiteenlopend: geen enkele zoekterm is verantwoordelijk voor meer dan 1% van de zoekacties.



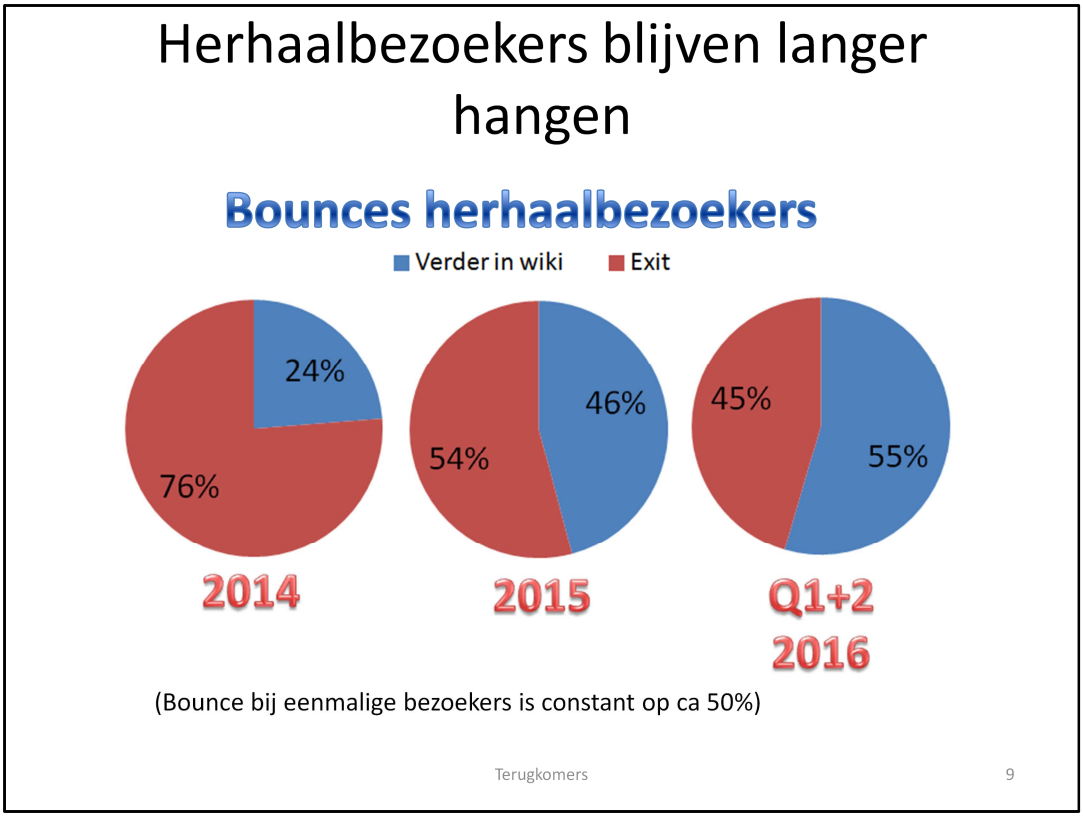
Wederom gemiddelden per maand voor de gegeven perioden.

Outlinks zijn bezoekers die de wiki verlaten door op een link naar buiten te klikken. Dat heeft als nadeel dat ze de wiki verlaten (en dus geen andere pagina's bekijken) en als voordeel dat ze ergens heengaan waar we naar verwijzen. Verwijzingen naar pagina's waar de bezoeker meer gedetailleerde informatie kan vinden heeft voordelen voor de bezoekers, beheerkosten (afgezet tegen het opnemen van de informatie in de eigen pagina's) en vindbaarheid van de site (veel verwijzingen heen en weer suggereert voor google betrouwbaarheid). Wel is het belangrijk dat de bezoeker door de context van de verwijzing kan beoordelen of de informatie op de andere website voor hem/haar relevant gaat zijn.

Downloads zijn media-bestanden die de bezoeker opvraagt op de server, zoals afbeeldingen en pdf-bestanden. De doorzettende groei van het aantal downloads is opmerkelijk, aangezien de kernbestanden van de NORA steeds minder as pdf worden aangeleverd maar direct verwerkt worden in de wiki. De oude katernen van NORA 3.0 worden nog gedownload, maar een groot deel van de nieuwe downloads bestaat uit afbeeldingen. Als dit betekent dat afbeeldingen vaker worden hergebruikt past dit goed bij de trend naar een meer grafische architectuur.



Herhaalbezoek: dit is alleen gerekend over de eerste 7 maanden van 2016, dus iemand die 5 keer in 2015 is langsgeweest en 2 keer in 2016 wordt geteld alsof hij 2 bezoeken heeft gedaan.
Het meten van herhaalbezoeken is verbeterd vanaf september 2015, voor de vergelijking met 2015 zijn daarom alleen de maanden oktober-december 2015 meegenomen.
NB: De belangrijkste wiki-beheerder wordt niet meegerekend in deze statistieken: cookies filteren haar bezoeken uit.



De getallen over herhaalbezoeken in 2014 zijn erg klein en pas in de tweede helft van 2015 is het herkennen van herhaalbezoeken verbeterd. De trend is echter nog steeds zichtbaar in de gegevens over Q3 en Q4 van 2015 en Q1 en Q2 in 2016.

Een herhaalbezoeker die slechts één pagina bezoekt kan daar goede redenen voor hebben en kan daar ook zeer tevreden over zijn. Vanuit het perspectief van een kennisplatform heeft het echter voordelen als bezoekers doorklikken binnen de wiki: het vergroot de kans dat ze informatie tegenkomen waarvan ze nog niet wisten dat die bestond. In een ideaal plaatje klikken bezoekers van de NORA architectuurelementen door naar de actuele thema's en zien themabezoekers dat de NORA ook een architectureel kader aanbiedt.

Maar wie bereiken we precies?

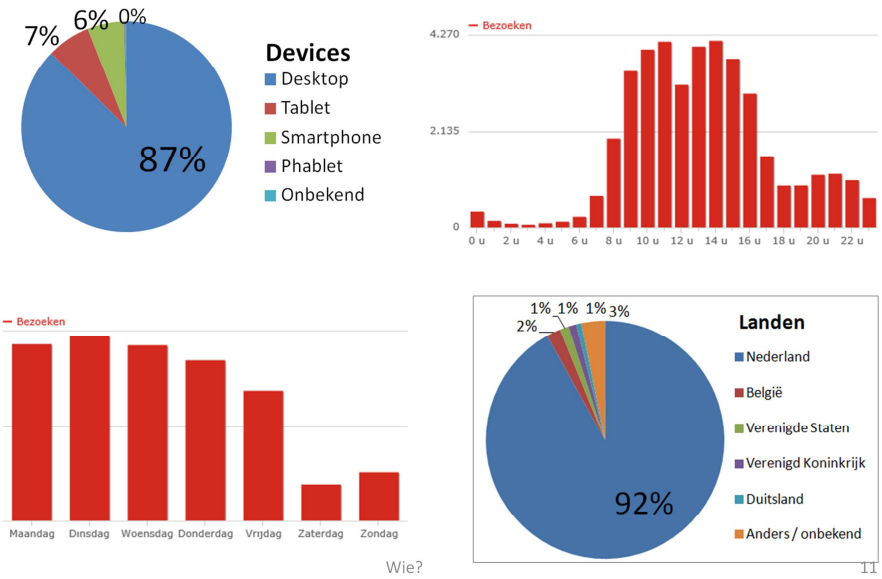
Wel indicaties in de statistieken:

- Bezoekers kijken veelal vanaf hun werk (tijden, plaatsen, devices)
- Pagina's van binnenkomst en google zoektermen zijn indicatie waarom mensen binnenkwamen
- Uitgaande links, downloads, zoekacties en doorklikken binnen wiki zijn indicatie waar mensen naar op zoek zijn

Maar: niet volledig te beantwoorden zonder extra gebruikersonderzoek

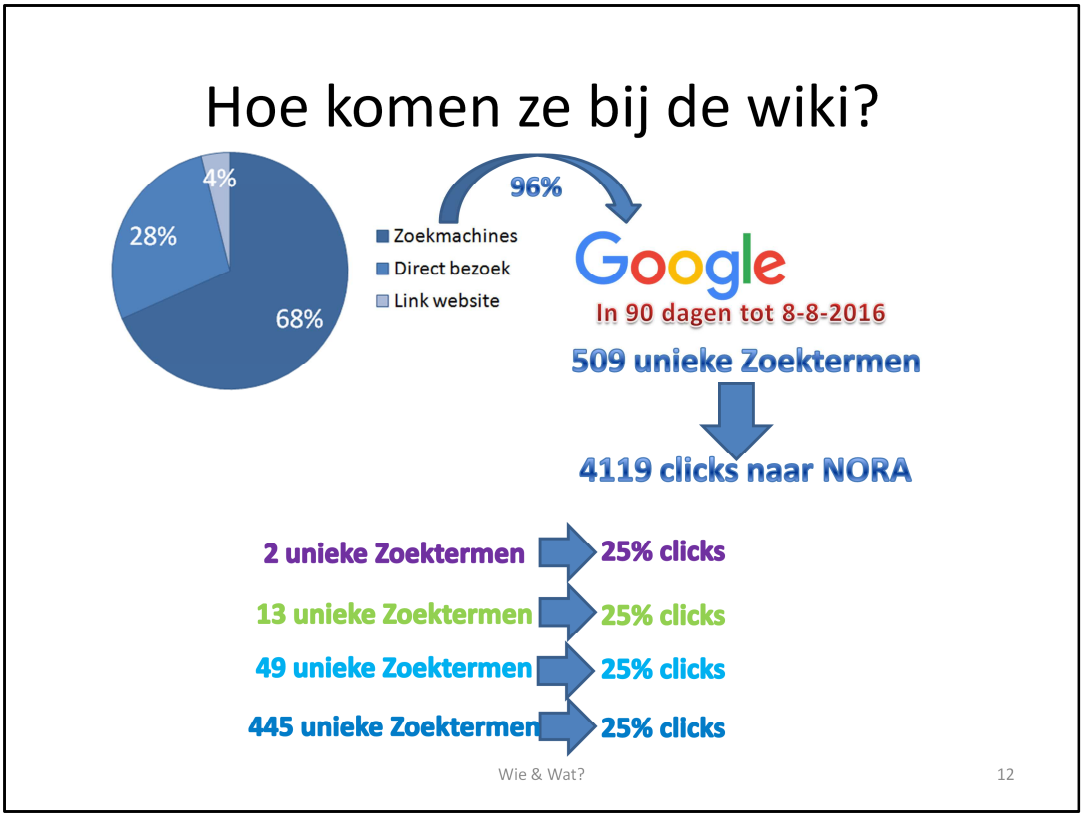
Zie de volgende sheets voor een uitwerking van deze indicaties.
De beperking ligt er in dat we wel gedrag zien, maar niet het waarom van het gedrag. We zien wel dat er op bepaalde pagina's een x aantal mensen komen, maar we weten niet wie dit zijn (architecten, beleidsmakers, bestuurders, projectleiders, studenten, journalisten, leveranciers?) Komen er veel mensen op een bepaald onderwerp af omdat wij ze bieden wat ze zoeken, of is men ontevreden maar is er geen betere bron te vinden? Wordt een pagina zo weinig bezocht omdat niemand er in geïnteresseerd is, of geleid google mensen er niet heen?

Bezoekers kijken veelal vanaf hun werk



Linksboven: desktop domineert, de meest gebruikte devices in (overheids-)kantoren.
Rechtsboven: Bezoek is grotendeels binnen traditionele werkuren, met een lunch-dip om 12 uur en een klein piekje na het avondeten (het percentage desktop gaat in de avonduren sterk omlaag).
Linksonder: Bezoek is het hoogst op de dinsdag, buiten werkdagen is er maar weinig verkeer.
Rechtsonder: Het gros van de bezoekers komt uit Nederland, met een paar procent uit de buurlanden en de Verenigde Staten.

Gezamenlijk maakt dit de kans groot dat de doelgroep (mensen die voor hun werk in de publieke sector informatie nodig hebben over digitale dienstverlening) ook daadwerkelijk bereikt wordt. Zeker is dat echter niet.

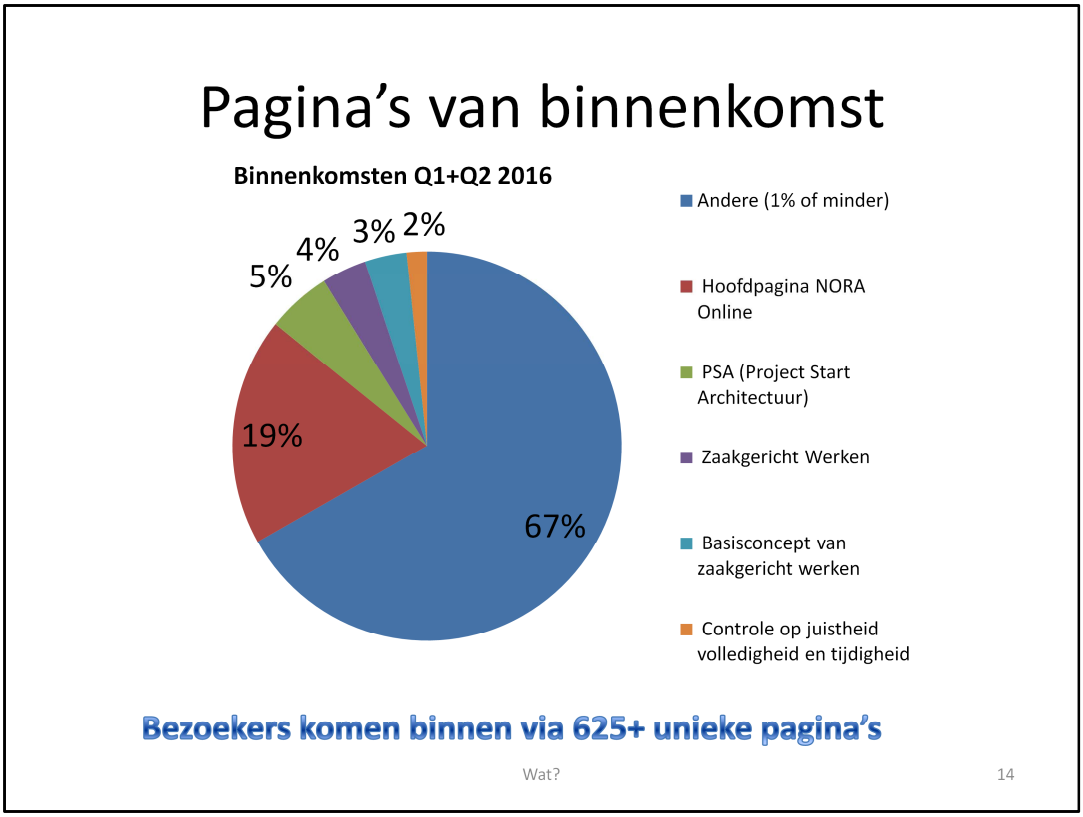


Meer dan tweederde van de bezoekers komt op de site via een zoekmachine. Hiervan is google de onbetwiste marktleider: 96% van de verwijzingen komen van hen. Dit maakte het relevant om een google webmaster tool te gebruiken die het mogelijk maakt te analyseren op welke zoektermen mensen zochten die google naar de website heeft geleid.

Bij de meeste websites zal het aantal zoektermen dat naar de website leidt beperkt zijn. Een van de kenmerken van een wiki die als kennisplatform dient is echter dat er veel, inhoudelijk verschillende, pagina's zijn die allemaal een deel van het verkeer genereren.

Het is overigens belangrijk om te bedenken dat niet alleen het aantal mensen dat een term zoekt bepaalt hoeveel mensen de wiki binnenkomen, maar ook hoe hoog de wiki staat in de zoekresultaten die google weergeeft. Dat is ander andere afhankelijk van de beschikbaarheid van andere betrouwbare informatiebronnen. Indien gewenst is dit soort informatie terug te zoeken middels de google search console.

Dit zijn de zoektermen die in de gegeven periode (90 dagen vóór 8 augustus 2016) naar een pagina in de nora-wiki leiden. De grootte en kleur van de woorden staat voor het relatieve aandeel in de bezoekersstroom, waarbij telkens een heel kwartiel (25% van de bezoekers) dezelfde grootte heeft meegekregen.

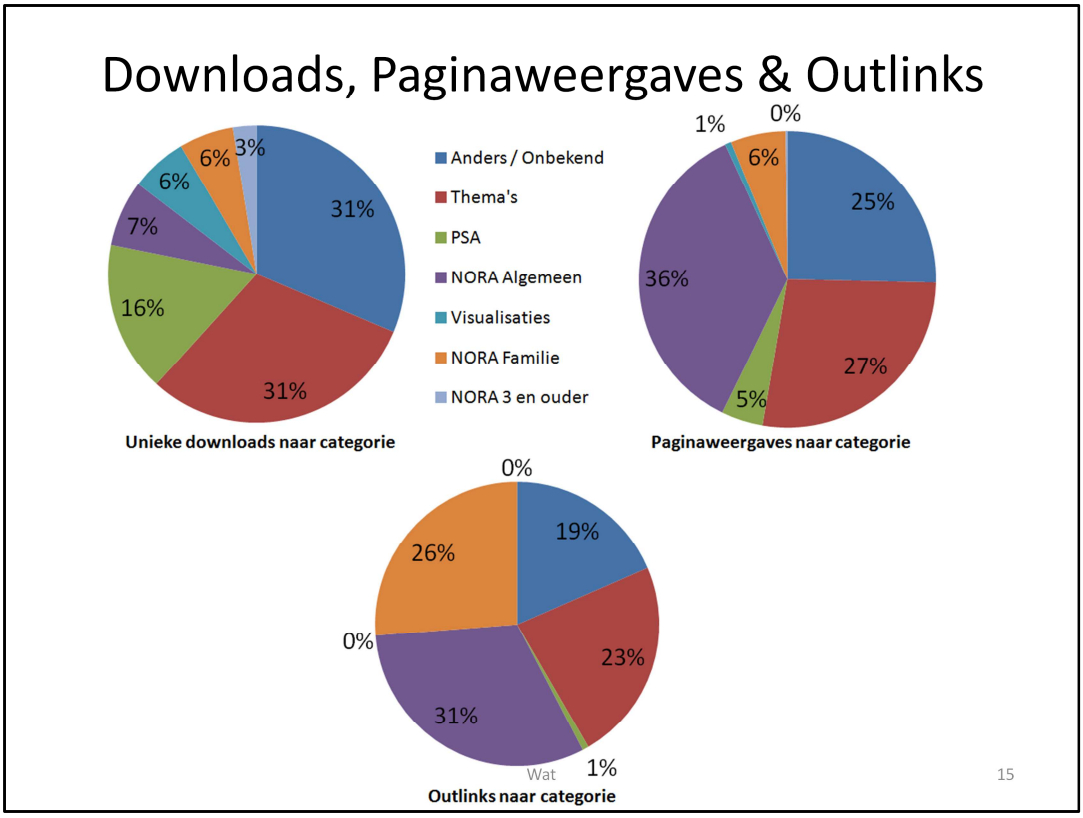


Hier is te zien hoe breed de wiki is en hoeveel verschillende onderwerpen de bezoekers naar de wiki lokten. Slechts een op de vijf bezoekers start op de hoofdpagina, de rest valt binnen bij het onderwerp van zijn keuze.

Opvallend is dat het PSA en Zaakgericht Werken beide veel bezoekers trekken, terwijl er het laatste jaar weinig aan geactualiseerd of gepromoot is. Een update op deze pagina's zal relatief veel bezoekers bereiken.

Van de groep 'andere' zijn bijna alle pagina's goed voor minder dan een procent van de binnenkomende bezoekers. 23 pagina's ontvangen elk 1 % van de binnenkomende bezoekers:

- Wat zijn de kaders voor Duurzame Toegankelijkheid?
- Identificatie authenticatie en autorisatie
- Burgerservicenummer (BSN)
- Ketensturing/De wereld van ketens/Wat is een keten?
- Wat zijn de kaders voor Digitale duurzaamheid?
- Gerede twijfel
- BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst)
- Voorbeelden van organisaties die zaakgericht werken
- Digitale Duurzaamheid
- NHR (Basisregistratie Handelsregister)
- PSA (Project Startarchitectuur)/Sjabloon
- Ketensturing/Bouwstenen voorketensturing/ketenregisseur
- Semantiek
- Nationaal Semantisch Vlak
- NORA dochters
- Stelsel van Basisregistraties
- CORA (COrporatie Referentie Architectuur)
- Sandbox:Risico-analyse
- Beschouwingsmodel zonering
- Principes
- Gegevenswoordenboeken
- Factsheet informatiebeveiliging
- Ketensturing

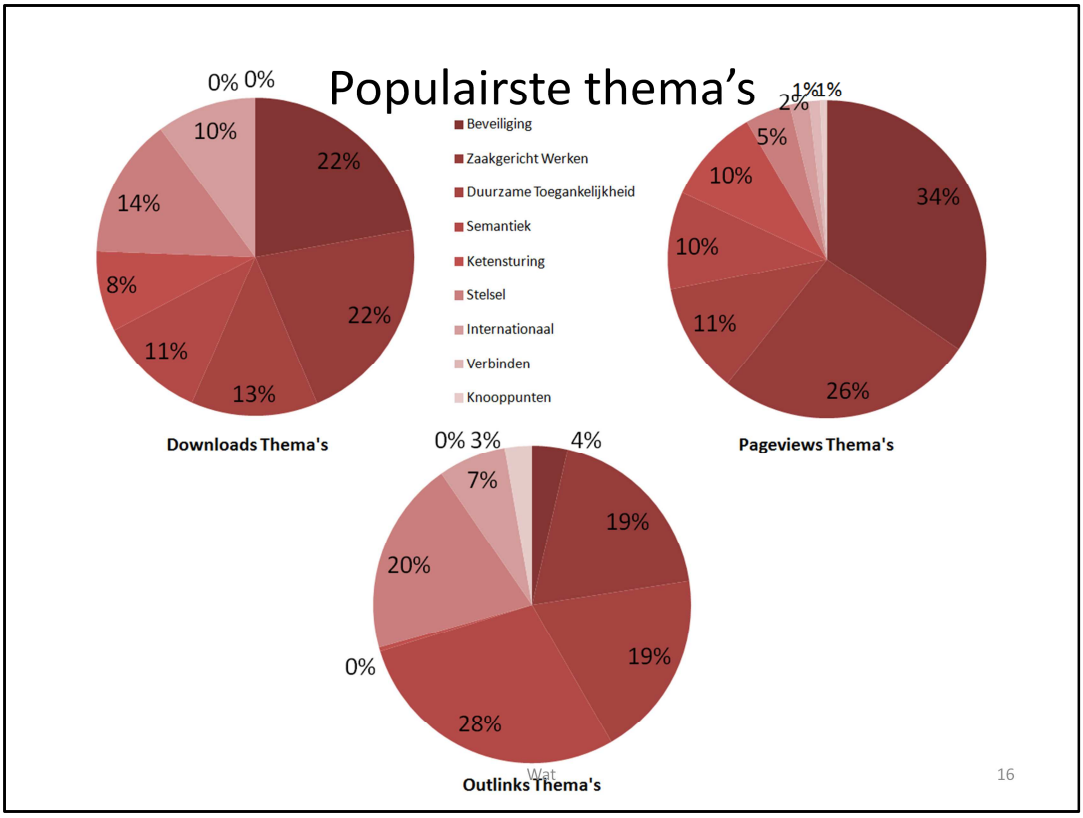


Deze grafieken zijn gemaakt door alle pagina's, downloads en outlinks te categoriseren en de getallen per categorie op te tellen. Dit is arbeidsintensief, maar levert wel belangrijke inzichten op.

Meest populair qua downloads:
(0 Anders/onbekend)
1 Thema's (zie sheet 16)
2 PSA
3 NORA Algemeen (zie sheet 17)

Meest populair pageviews:
1 NORA Algemeen (zie sheet 17)
2 Thema's (zie sheet 16)
3 Anders / onbekend
4 NORA Familie

Meest populair qua outlinks:
1 NORA Algemeen (zie sheet 17)
2 NORA Familie
3 Thema's (zie sheet 16)

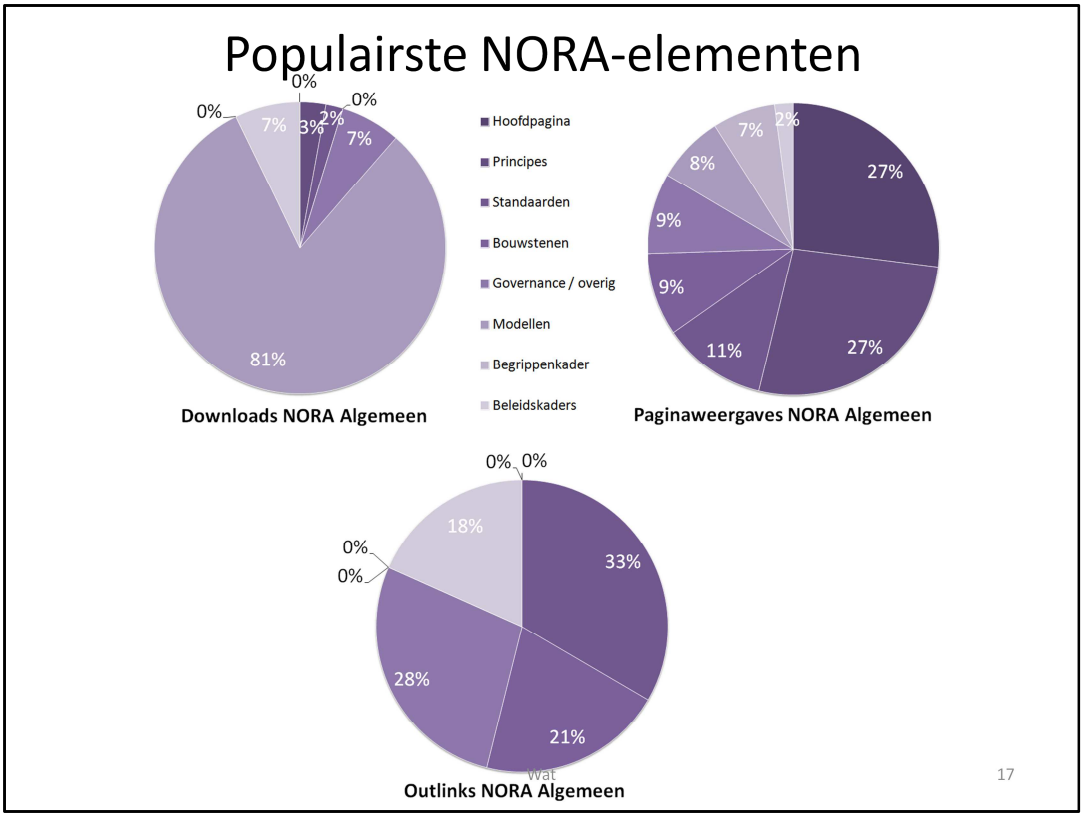


Uitsplitsing van de categorie Thema's uit sheet 15

Meest populair qua downloads:
1 Beveiliging / Zaakgericht Werken
2 Duurzame Toegankelijkheid
3 Semantiek

Qua Pageviews:
1 Beveiliging
2 Zaakgericht Werken
3 Duurzame Toegankelijkheid

Qua Outlinks:
1 Semantiek (gegevenswoordenboeken)
2 Stelsel van Basisregistraties
3 Zaakgericht Werken / Duurzame Toegankelijkheid



Uitsplitsing van de categorie NORA Algemeen uit sheet 15
Meest populair qua downloads:
1 Architectuurmodellen (Vijflaagsmodel en negenvlaksmodel)
2 Beleidskaders
3 Governance / overig

Qua Pageviews:
1 Hoofdpagina / Principes
2 Standaarden
3 Bouwstenen

Qua outlinks:
1 Standaarden
2 Governance / overig (digitale overheid.nl, togaf, ictu et cetera)
3 Bouwstenen

Extra gebruikersonderzoek nodig

Uiterlijk 1 oktober start Gebruikersonderzoek

Doelen:
1. Zicht krijgen op gebruikerstevredenheid individuele pagina's
2. Zicht krijgen op vertegenwoordiging doelgroepen
3. Contact leggen met representatieve gebruikers voor verdere verbeteringen

Extra eis: herbruikbaar voor dochters met vergelijkbare wiki

Het gebruikersonderzoek wordt uitgevoerd onder begeleiding van het UX (user experience) team van ICTU, dat ook is aangesloten bij Gebruiker Centraal.

Opzet gebruikersonderzoek

Fase 1: vragen op elke pagina website

Was dit nuttig? Ja/Nee

Vervolgvraag: mailadres voor survey

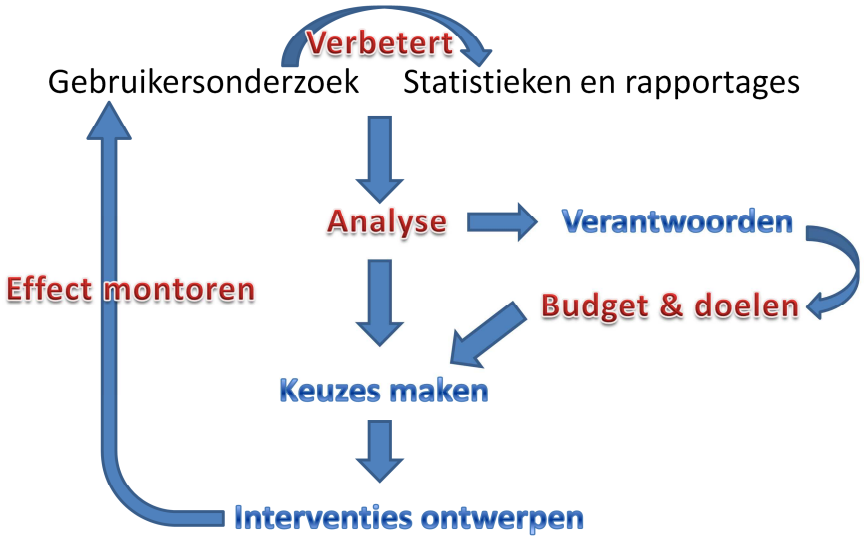
Fase 2: survey

In welke doelgroepen vallen bezoekers?
Wat zoeken ze / wat verwachten ze?
Waarom zijn ze (on)tevreden?

Fase 3: interviews

Doorvragen bij representatieve bezoekers

Wat te doen met resultaten?



Via de wiki pagina, de NORA Gebruikersraad, de nieuwsbrief voor de NORA Familie en waar nodig via andere kanalen zullen we blijven communiceren over het gebruik van de NORA en acties die we ondernemen op basis van de inzichten van het gebruikersonderzoek.