

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

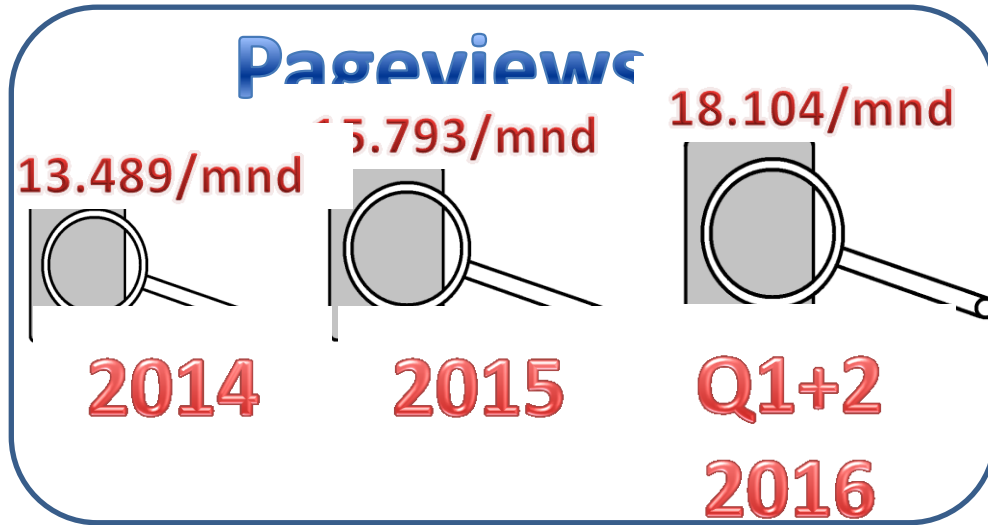
Gebruikte Tools:

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

Onderdelen presentatie

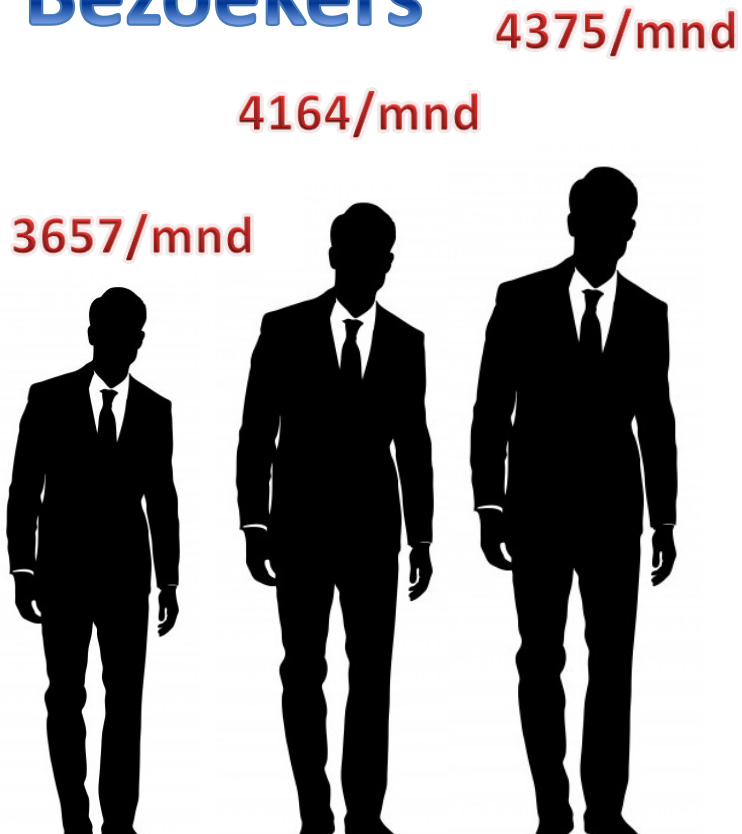
1. Duidelijke groei zichtbaar
2. Bezoekers komen vaker terug en doen meer op de site
3. Statistiek geeft indicaties wie we bereiken en wat ze zoeken
4. Maar verder gebruikersonderzoek nodig voor tevredenheid en doelgroepanalyse

Steeds meer verkeer op de website



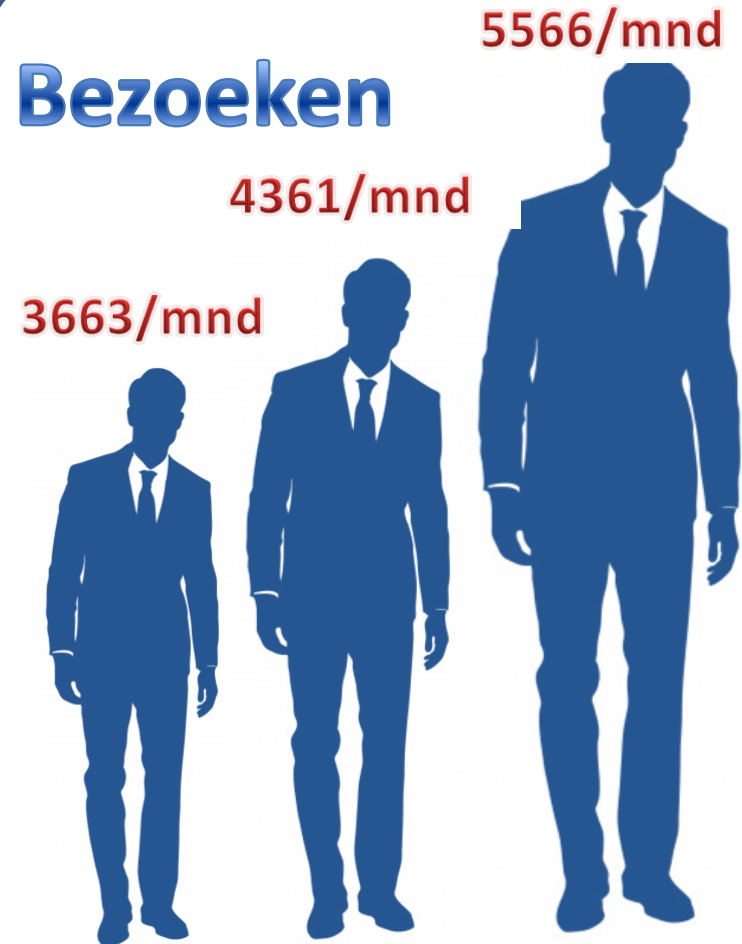
Door steeds meer bezoekers

Unieke Bezoekers



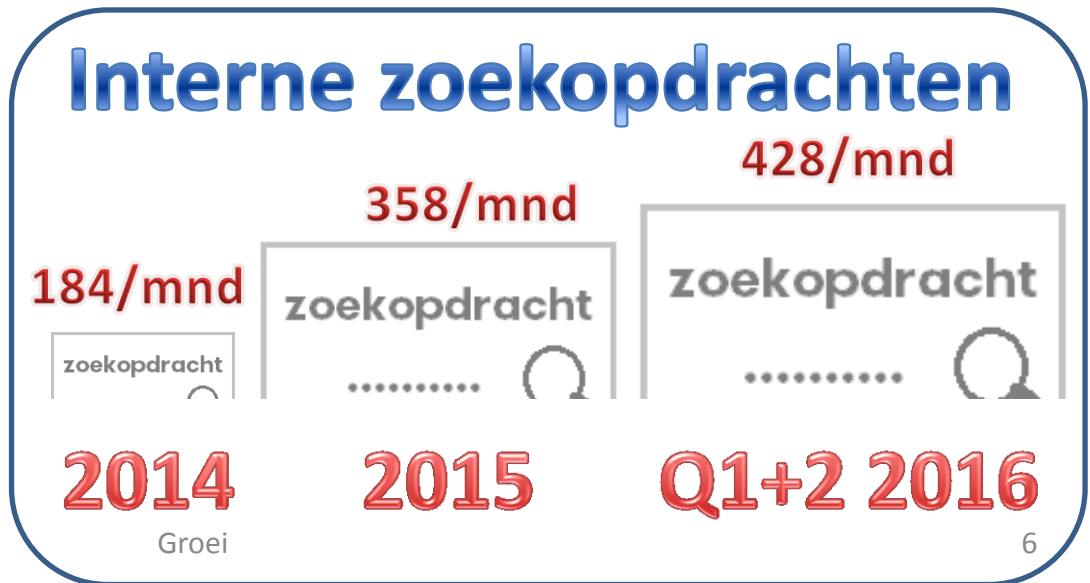
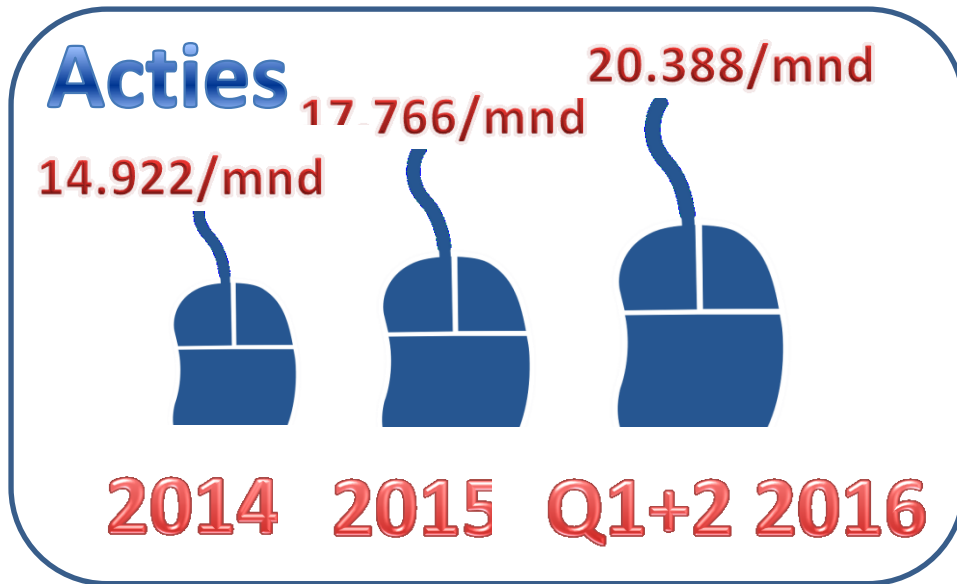
2014 2015 Q1+2
2016

Bezoeken

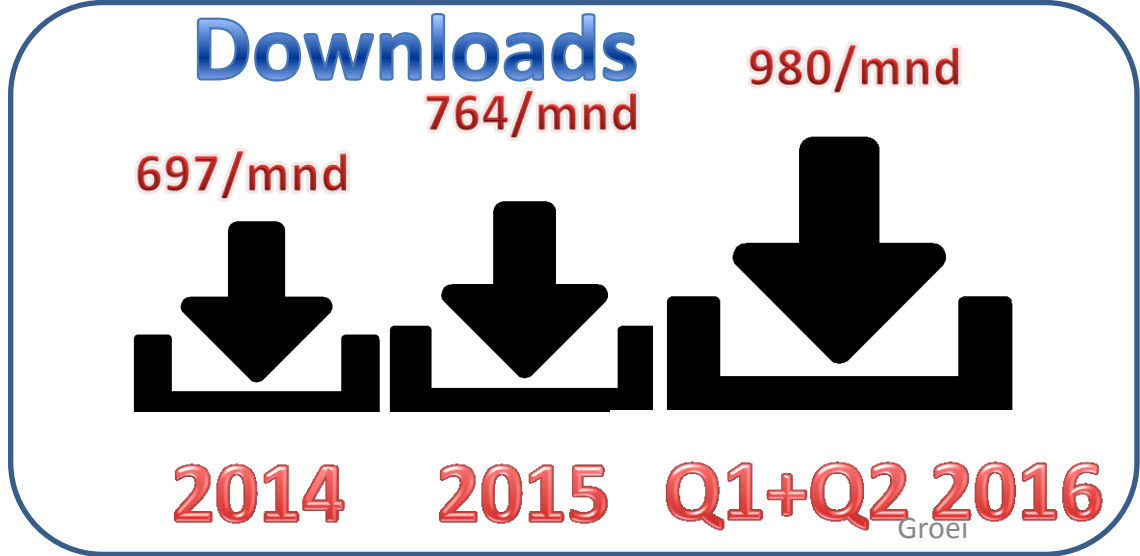


2014 2015 Q1+2
2016

Alle types acties in de wiki groeien...



Alle types acties in de wiki groeien...



Meer mensen komen terug

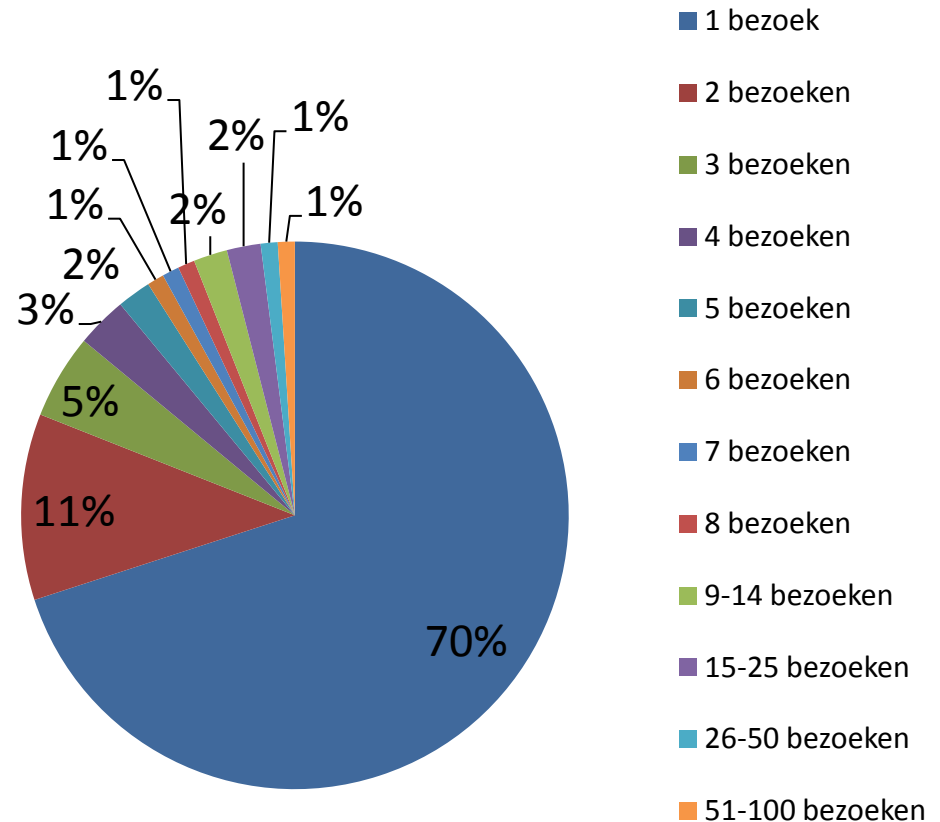
882 /
maand

503 /
maand



Q4 2015 Q1+2 2016

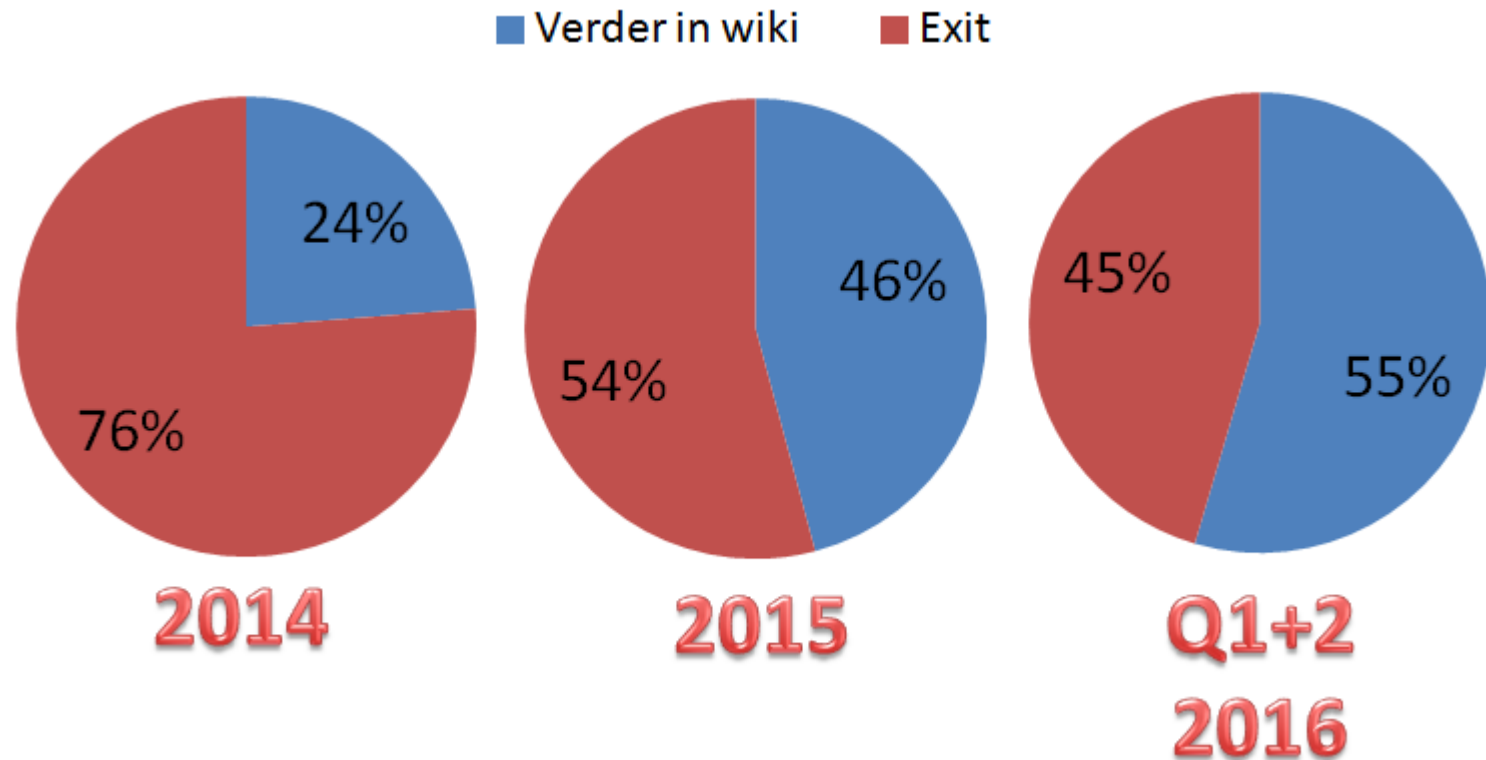
Herhaalbezoek



Q1+2 2016

Herhaalbezoekers blijven langer hangen

Bounces herhaalbezoekers



(Bounce bij eenmalige bezoekers is constant op ca 50%)

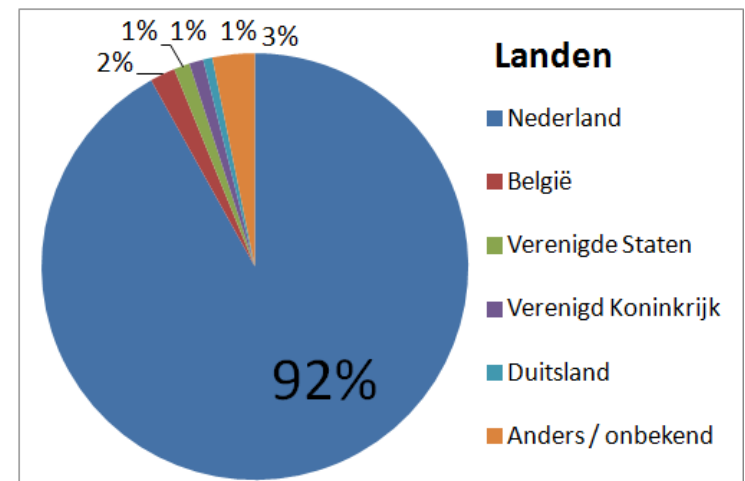
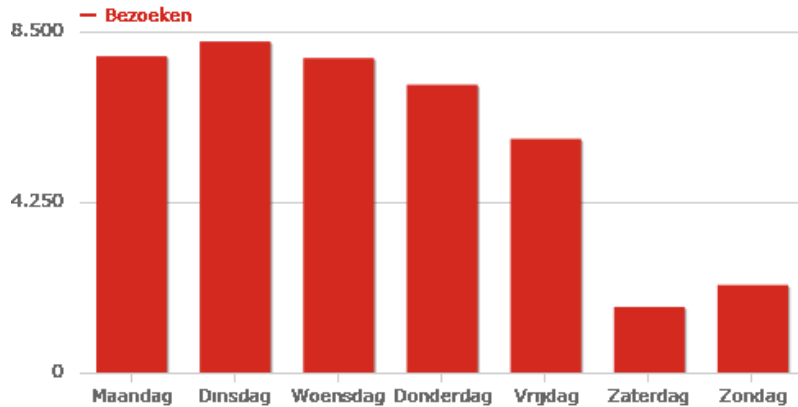
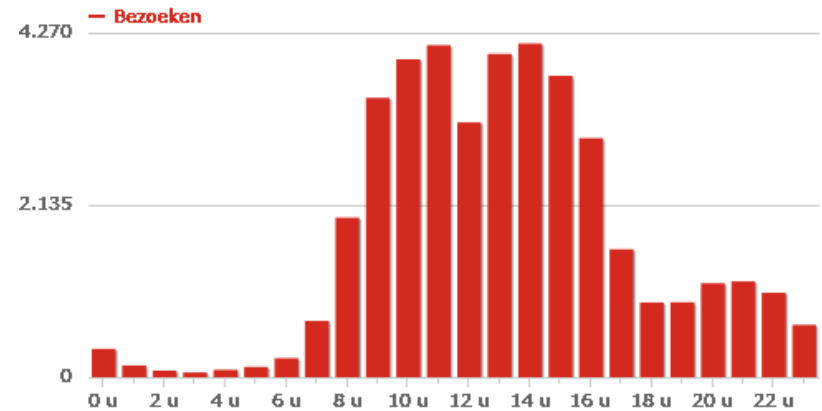
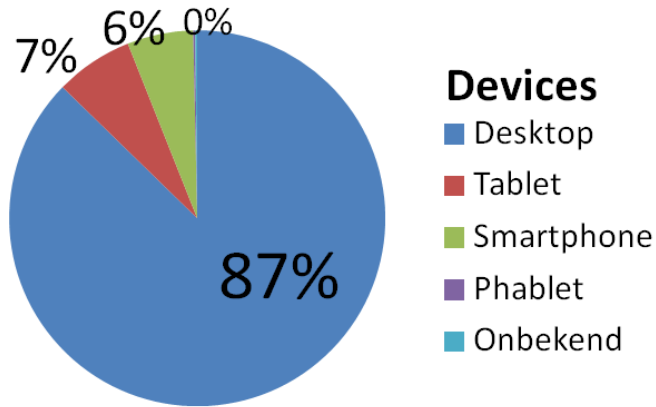
Maar wie bereiken we precies?

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

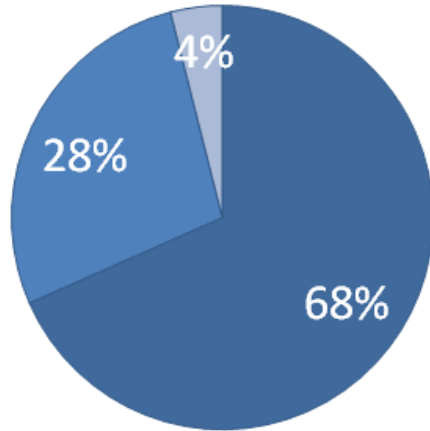
Maar: niet volledig te beantwoorden zonder extra gebruikersonderzoek

Bezoekers kijken veelal vanaf hun werk



Wie?

Hoe komen ze bij de wiki?



- Zoekmachines
- Direct bezoek
- Link website

96%

Google

In 90 dagen tot 8-8-2016

509 unieke Zoektermen



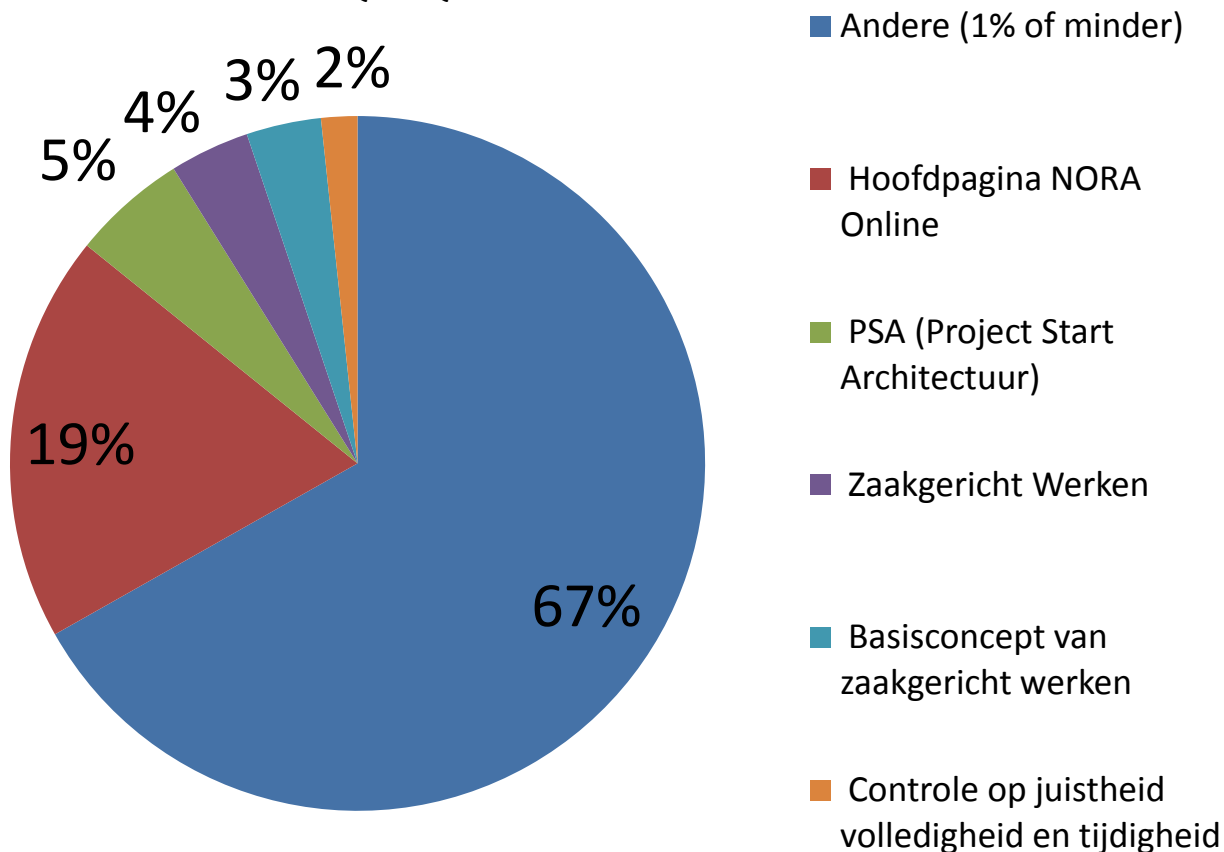
4119 clicks naar NORA



psa dienstbeschrijving 100 groot juistheid en volledigheid concepte bsn nummer zoeken nora iso 15489 zaaktypecatalogus zaakgericht werken voor de overheid
gegevenswoordenboek nationaal handelsregister rijksportaal stelsel van basisregistraties psa project start architectuur zaaktypecatalogus haqora psa project management gemma
architectuur bir 2012 gereede twijfel gemma gereede twijfel definitie negenvlaksmodel zaakgerichtwerken in control statement voorbeeld zaakgericht werken gemeente dossiervorming
betekenis beveiligingdoelarchitectuur binding wbp solution architect betekenis rgbz basisprincipes pas toe of leg uit suwinet wiki vera 2.0 iso 15489 nora 2.0 uitgangssituatie
logische toegangsbeveiliging wiki stelsel basisregistraties referentiemodel ketens duto project psa bsn zoeken gemeentelijke processen registrerende functie referentiearchitectuur
vertrouwelijke informatie bir baseline informatiebeveiliging rijksdienst iso 23081 www.nora.nl nora.nl archimate motivation kadaster bonaire online baseline informatiebeveiliging
identificatie authenticatie automatisatie template informatiehuis juistheid eenduidigheid vooedri start architectuur voorbeeld
informatieobject koppelvlak documentair structuurplan eucaris audit trail betekenis beleidskader betekenis in control statement overheid rinis juistheid tijdigheid volledigheid wiki
nora psa prince2 informatiebronnen beveiliging rijksdienst interoperabiliteit nora pdf initiële wets informatiebeveiliging
begrippenkader betekenis wat is peppol basisregistratie inkomens beveiligingsbeleid domainarchitectuur iso 27002 vertrouwelijk integratiecontrole risicomatrix keten definitie gemma
pdf voorbeeldbrief samenwerking baseline informatiebeveiliging rijksdienst (bir) ketenpartners betekenis archimate motivation model wat is een zaak bir rijksoverheid controle op
zaakgericht werken definitie
psa project ketenregie informatiebeveiliging waarom zaakgericht werken
benadering audittrail zoeken op bsn nummer petra online autorisatie en authenticatie bewarende functie wilma architectuur iwpi pdf 1.7 beveiligingsincidenten biwa waterschappen
gemma 2.0 gereede psa architecture nen-iso 23081 peppol principes cora edepot tijdigheid betekenis beheersing regelgeving definitie basisgegevens motivation extension archimate nora
vera nen 27002 iso/jac-15408-9 vlaksmodel wiki granulariteit nora 3 uitgangssituatie betekenis risico matrix toetsmodel pia rijksdienst brp tijdigheid persoonlijke benadering betekenis
odc noord digitale dossiervorming baseline informatiebeveiliging rijksoverheid enterprise architectuur rik s'chtung vera documentair structuurplan voorbeeld cora referentie
architectuur wat is een ketenpartner stosag begrippenkader nhr koppeling hora geauthenticeerd betekenis nen 27001 zaaktype rijksbas hbo go krijgt geen bevestiging van de single sign
on server business registers interconnection system need to know principe burgerservicenummer zoeken content management interoperability services nora it
toepassingsprogrammaat stelselpedia bedrijfsfunctiemodel ziekenhuis e-depot generiek wikipedia wat is logging jacqueline krabben wet elektronisch bestuurlijk verkeer informatie
zoeken op maan archimate voorbeeld nora referentie architectuur beschikbaarheid nora nl semantiek definitie keten betekenis stamgegevens betekenis
interoperability reference architecture volledigheid en juistheid model nora edison documenten ear online inrichtingsdocument symmetrische encryptie bedrijfsfuncties zonering
betekenis iso 27002 wiki samenwerkende catalogi gereede betekenis set ejustice logistiek processen betekenis factuur procedure voorbeeld semantische betekenis wrong door
basisprincipe levering nora nl netherlands nederlands dep v architectuur rchef systeemprogrammaat dtra pook linkkoop security information event management
wijzigingsproces gemma king continuA teit 15408 iso dossier betekenis hora architectuur burgerservicenummer kind opzoeken bedrijfsfuncties voorbeelden rto betekenis gemma 2
nhr bouwstenen vertrouwelijkheid integriteit beschikbaarheid bouwstenen nora cloud burger code eceris start contact bri nora defensie domeinen nen iso/jec 27002 eens eu
juistheid toepassingsprofiel metagegevens rijksoverheid m3z controle gemma procesarchitectuur 2.0 nora online shon cryptografische beheersingmaatregelen www.rdw.nl autorisatie
afgeleide online online logging documenttypen nen iso 27001 word xbrl informatie beveiliging stamgegevens wiki informatiebepaad vws 15489 vertrouwelijk informatie baseline
informatiehuishouding gemeenten gab togaf drijfveer definitie iso/jec 27002/2015 wet algemeen bepalen burgerservicenummer gemma 2 pdf identity en access management
rfc3986 opzet bestaan werking geauthenticeerd iso 15489-1 european interoperability framework sla logging enterprise architectuur vertrouwelijkheid isms wiki proceseigenaar
definitie no wrong door project start views online pas toe of leg uit principe pdca cyclus bris business registers interconnection system nen 3610 tabel met toegangsbeleid single sign on
wording corporaties
business impact analyse ketenfinanciering applicatielaag p-direct bir beveiliging persoon opzoeken via bsn nummer maximum tolerable period of disruption nora
review generieke processen nen iso 27002 sectormodel woz nora gemma e-invoicing belgie werken onder architectuur zaakgericht werken wiki
business impact analyse ketenfinanciering applicatielaag p-direct bir beveiliging persoon opzoeken via bsn nummer maximum tolerable period of disruption nora
control transparant persoon handboek vervanging risicoanalyse informatiebeveiliging voorbeeld functiescheiding betekenis bsn nummer online opzoeken planning en controlcyclus
wiki controlegetal betekenis semantiek basisregistratie voertuigen iso 2082 nora nora archimate online vertrouwelijke gegevens psa architect 9vlaks model transparant betekenis
single sign on dnm model 2017 dris wiki security principles pas toe of leg uit lijn interoperabiliteit 23081 pdf omgevingswet wkb traafnet ketennummer dublin core metadata
logregels basisvoorziening vreemdelingen bronregistratie archimate tool logische toegangsbeveiliging dublin core basiswetten ketenvorming dcat wikipedia ketenmanagement definitie
extension baseline informatiebeveiliging gemeenten manifestgroep wat is een integratiecontrole bsn kind opzoeken hiv eisen persoon zoeken op bsn nummer system log wiki hiv classificatie
voorbeeld gemma architectuur plat iso 27001 wiki autorisatie digidiv warm site disaster recovery informatiearchitectuur symmetrische cryptografie rin nummer psa nen3610
beheersmaatregel nen 2082 pdf download skos primer uitvraag betekenis volledigheid non-ruptiation betekenis 19110 semantisch model 15489-1 probleem eigenaar dama dmbok
dama-dmbok pdf idemix pro op werkdag kent keten iso15489 baseline informatiehuis authenticatie standaard factuur nora nora bsn online views
controlled doelstellingen juistheid volledigheid mac dac rbac psa online e-sens juistheid volledigheid tijdigheid starreveld beleidsontwikkeling bir overheid steven gort iso/jec 27002
iso 15489 fram risicoanalyse in control statement definitie
beleidsontwikkeling betekenis gereede twijfel filosofie nora rosa de keten ben binnendijk geauthenticeerd archiefregeling hbo krijgt geen bevestiging van de single sign on server stesta
basisregistratie topografie project start 23081 eac certificatie wiki evaluatievragenlijst mobile code iso 16363 webrichtlijnen 2 petra pdf xml dossiers archiveren archimate
examples lijnmanagement wiki transparante organisatie peppol wiki e-identity
integriteit en vertrouwelijkheid bsn nummer opzoeken particuliere voorzieningen voorbeelden

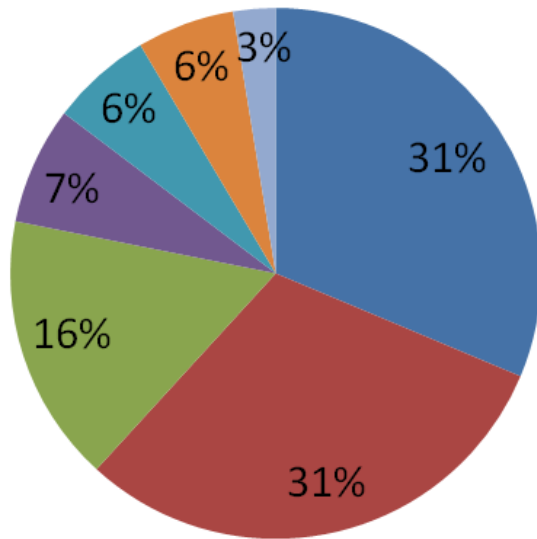
Pagina's van binnenkomst

Binnenkomsten Q1+Q2 2016



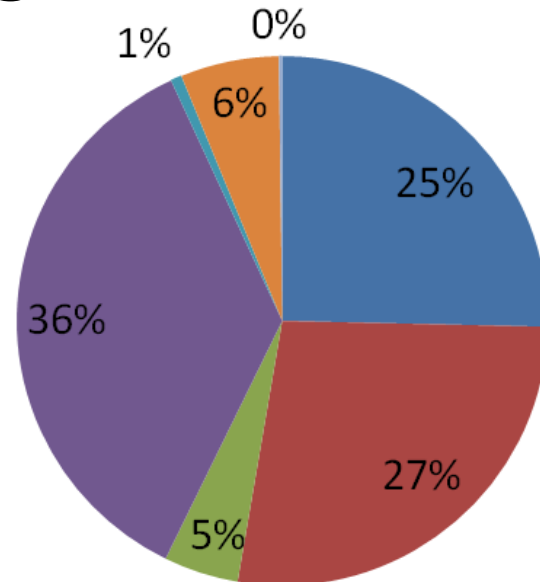
Bezoekers komen binnen via 625+ unieke pagina's

Downloads, Paginaweergaves & Outlinks

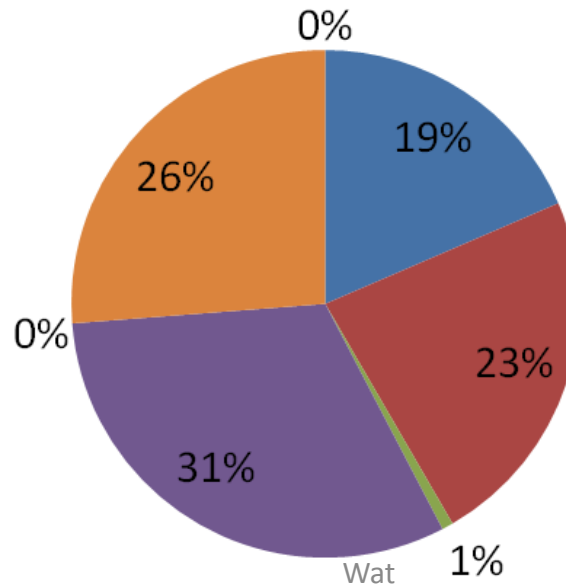


Unieke downloads naar categorie

- Anders / Onbekend
- Thema's
- PSA
- NORA Algemeen
- Visualisaties
- NORA Familie
- NORA 3 en ouder

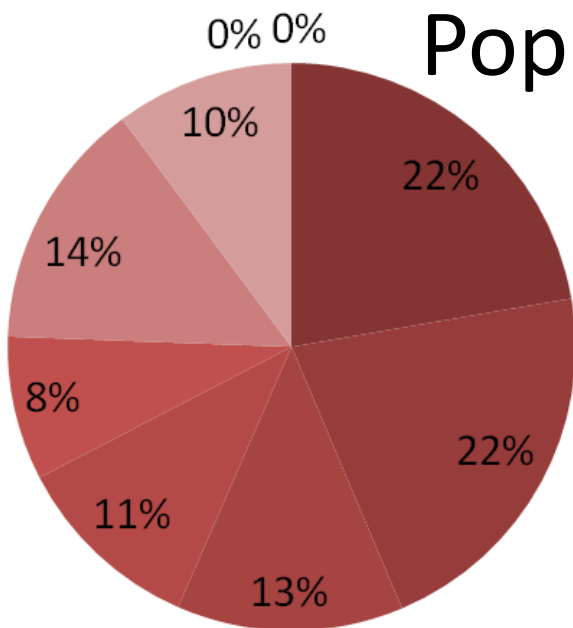


Paginaweergaves naar categorie

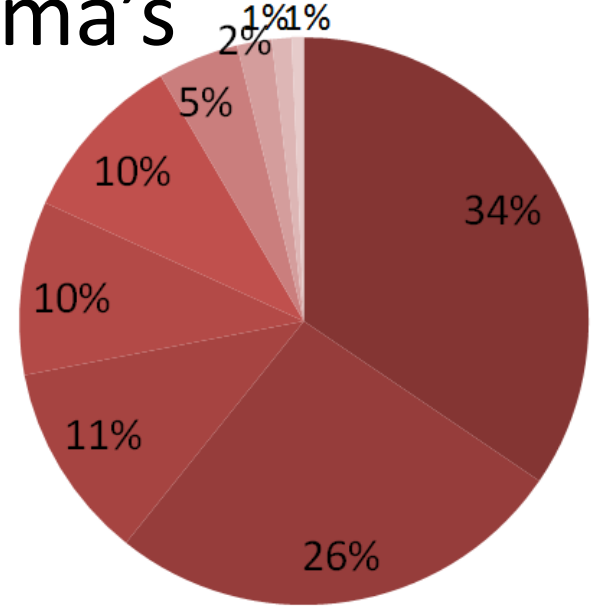


Outlinks naar categorie

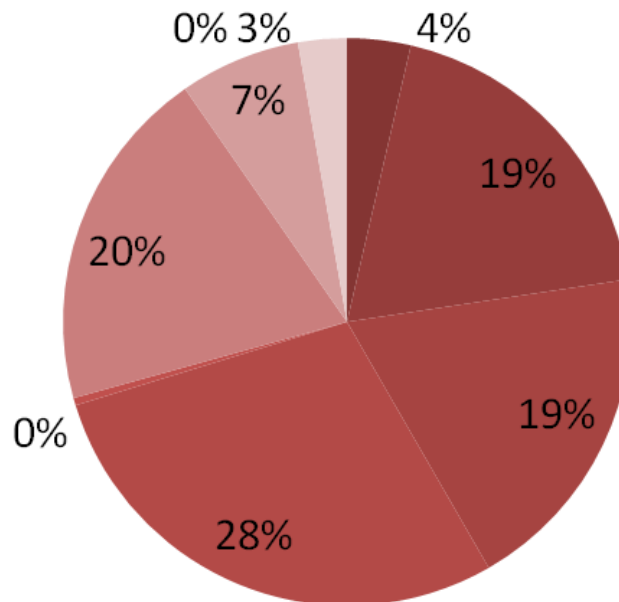
Populairste thema's



Downloads Thema's

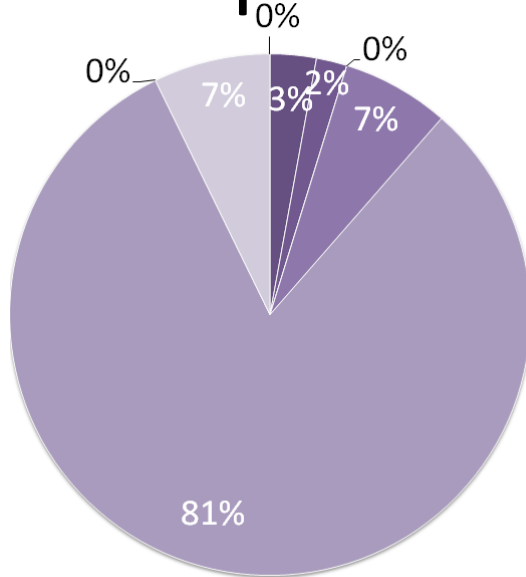


Pageviews Thema's



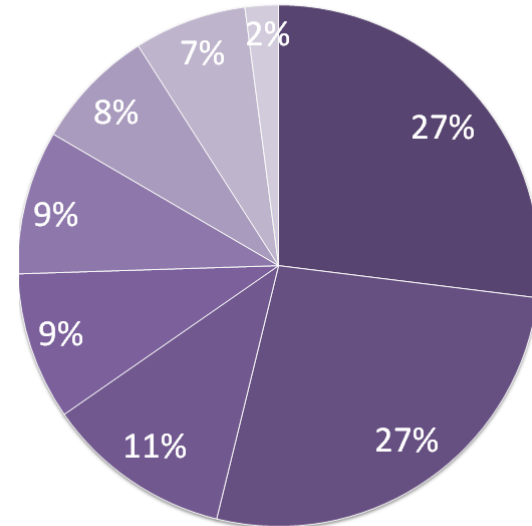
Outlinks Thema's

Populairste NORA-elementen

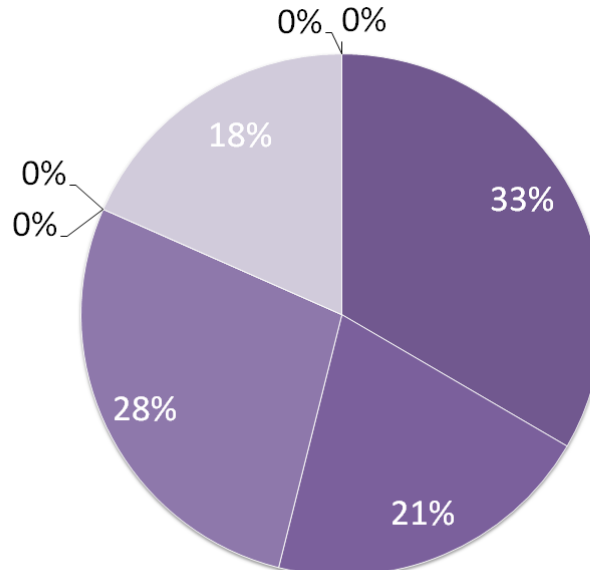


Downloads NORA Algemeen

- Hoofdpagina
- Principes
- Standaarden
- Bouwstenen
- Governance / overig
- Modellen
- Begrippenkader
- Beleidskaders



Paginaweergaves NORA Algemeen



Outlinks NORA Algemeen

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

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?

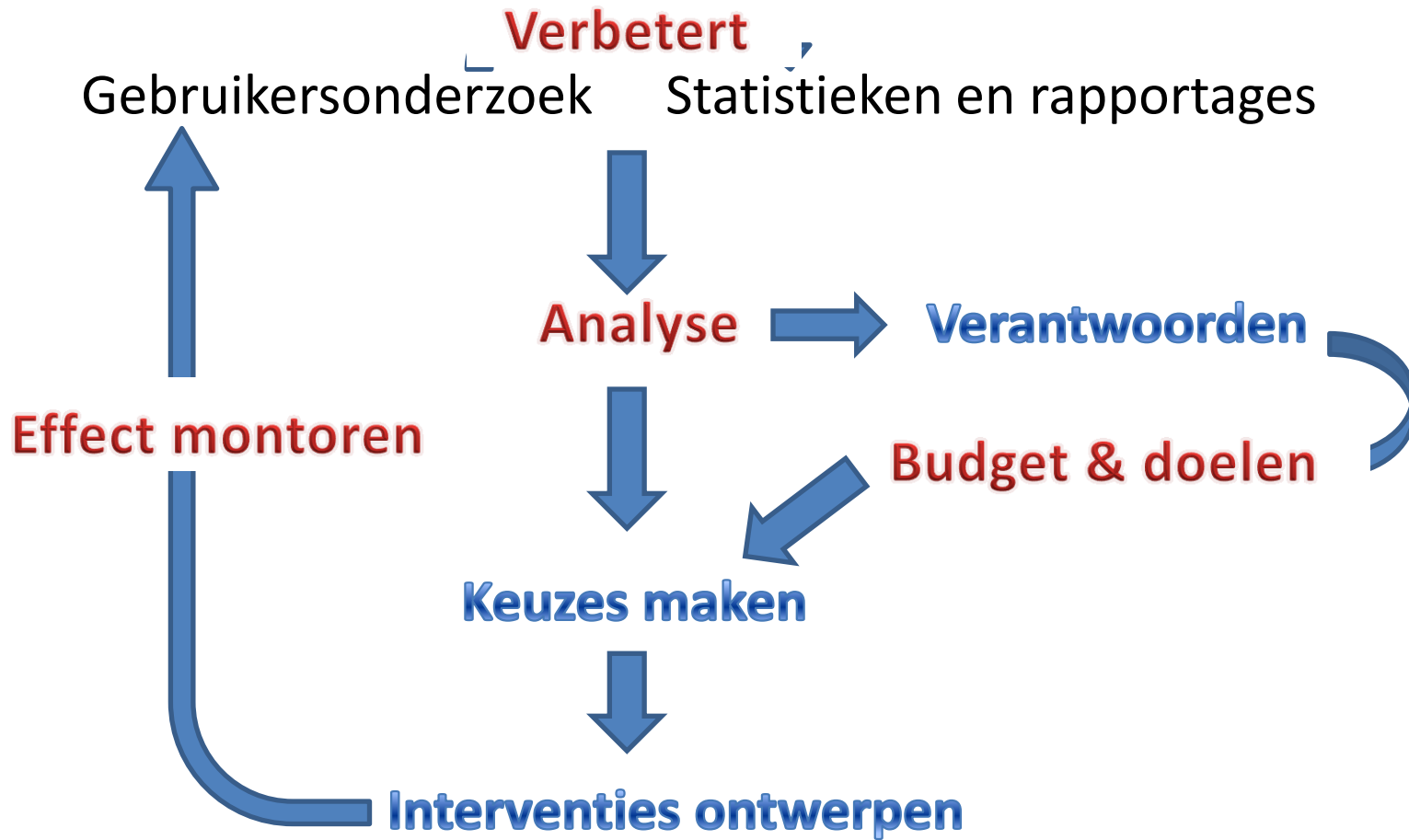
Waarom zijn ze (on)tevreden?

Fase 3: interviews



Doorvragen bij representatieve bezoekers

Wat te doen met resultaten?



We houden jullie op de hoogte van
onze volgende stappen...

http://noraonline.nl/wiki/Gebruik_wiki?pk_campaign=pres1

