



Resultaten van het onderzoek over de SeniorWeb Clubs

Voor: beheerders en leden van de SeniorWeb Clubs

Door: Kai Grabenhorst, SeniorWeb, kgrabenhorst@seniorweb.nl

Datum: 5 december 2018

In augustus 2018 heeft SeniorWeb een onderzoek gehouden onder gebruikers en beheerders van de SeniorWeb-Clubs. In totaal hebben 280 gebruikers/bezoekers van de clubs deelgenomen. De meerderheid zijn actieve clubleden, maar ook lezers, niet-regelmatige bezoekers en zelfs niet-SeniorWeb-leden hebben hun mening gegeven. Van de 9 beheerders hebben er 7 de verkorte vragenlijst voor beheerders ingevuld.

De belangrijkste uitkomsten

1. Gemiddeld worden de Clubs door alle gebruikers met een 7,7 gewaardeerd. De actieve gebruikers/clubleden geven een 8, de regelmatige lezers een 7,6 en de niet-regelmatige gebruikers slechts een 6,7 als cijfer.
2. Voor de gebruikers zijn de Clubs van toegevoegde waarde. 8 op de 10 vindt het een goede bron van informatie en vindt het een leuke manier om op nieuwe ideeën te worden gebracht. Ook vindt driekwart de toepasbaarheid van de informatie goed/prima. De meerderheid vindt de informatie ook duidelijk, betrouwbaar en van goed niveau. Echter 25%-30% is hier neutraal tot negatief over.
3. Deelnemers die regelmatig een vraag stellen in de clubs, vinden de snelheid van reageren goed. Slechts 13% verwacht een antwoord binnen enkele uren. Dezelfde dag tot 2 dagen is prima voor de meesten.
4. Twee derde heeft er wel eens een antwoord op een specifieke vraag opgezocht. Van hen heeft driekwart dit ook gevonden. Degene die niet hebben gevonden, geven vooral aan dat hun vraag er niet bij stond of net even anders was.
5. Men vindt het aanbod van huidige clubs goed, 9 op de 10 mist geen onderwerp. Eventueel zouden nieuwe clubs over online opslagdiensten/the cloud (ook een top3-onderwerp in ledenonderzoek), overheidsdiensten (zoals Mijn overheid en DigiD) of sociale media kunnen worden toegevoegd. Binnen de creatieve clubs vinden de meeste gebruikers/lezers het leuk (of maakt ze niet uit) dat er vaak gewoon foto's worden geplaatst zonder een vraag. Slechts 20% heeft dat liever niet. De beheerders daarentegen zijn hier kritischer over en ervaren het als oneigenlijk gebruik van de clubs.
6. Men is over de vorm, dus meerdere antwoorden van meerdere leden, behoorlijk verdeeld. De helft vindt dit fijn, vooral omdat men het leerzaam vindt om meerdere oplossingen uit te proberen. De anderen vinden dit niet altijd handig (en een klein deel zelfs verwarrend). Zij geven vooral aan graag één antwoord van een expert te krijgen, of één antwoord als beste gemarkeerd te zien. Dit laatste wordt ook van de 3 mogelijke verbeteringen als de meest nuttige gezien (83%). Een goede suggestie/alternatief vanuit de verbeterpunten: gebruikers de antwoorden laten waarderen en op waardering kunnen sorteren. Beheerders zijn hier minder enthousiast over.

Een dergelijk waarderingssysteem legt een ongewenst wedstrijd gehalte over de clubs. De beheerders vinden het belangrijk om een topic te kunnen sluiten en aan te geven welk antwoord uiteindelijk tot de oplossing heeft geleid.

7. Het eventuele 'club-gevoel' speelt voor een deel van gebruikers.
Ruim de helft geeft aan het fijn te vinden contact met andere leden te hebben via de clubs. Maar verder wordt er veel neutraal op deze stelling gereageerd. En mensen die de naam Clubs niet aansprekend vinden (1 op de 5 gebruikers) geven aan dat het geen 'echte' club is, zoals een verenging met een sociaal of gezellig aspect, maar een vraagbaak of forum. 'Lid helpt lid' of 'leden helpen leden' werd van leden en beheerders als geen wenselijk alternatief gezien.

Verbeterpunten

1. Vindbaarheid van de berichten verbeteren
De zoekfunctie binnen de clubs zelf werkt goed. Via de zoekfunctie van de website worden de berichten onvoldoende gevonden. Dit gaan we verbeteren.
2. Eigen archief/leesplank inrichten
Gebruikers willen interessante berichten kunnen bewaren om ze later makkelijk terug te vinden. Dit kan met behulp van een archief zoals bij de tips en artikelen of door berichten te markeren. We zullen kijken wat een elegante oplossing is.
3. Een topic sluiten als de vraagsteller geholpen is
De beheerder sluit een topic zodat daarna niet meer gereageerd kan worden. Idealiter heeft de vraagsteller aangegeven welk antwoord tot de oplossing heeft geleid. Het goede antwoord komt dan bij de vraag te staan: uw vraag, ons antwoord.
4. Club-onderwerpen wijzigen
Gezien de ontwikkelingen op digitaal gebied en de doelstelling van de clubs, stellen we de volgende wijzigingen voor:
 - Creatief-club sluiten
 - Fotografie-club meer richting digitale onderwerpen sturen
 - Nieuwe club oprichten: Social Media-club
 - Internet-club uitbreiden met online diensten zoals opslagdiensten, cloud, overheid ed.
 - iPhone en iPad onderbrengen bij de Apple-club. De Tablet en smartphone-club uitsluitend op Android richten en hernoemen in Android-club.
5. Betere synergie met PCHulp
De clubs zijn van leden voor leden. Een vraagsteller kan verschillende oplossingen van meerdere leden krijgen. Wil men antwoord van één vrijwillige expert dan kan men zich beter wenden tot PCHulp.
 - het verschil tussen deze twee diensten duidelijker maken
 - beter naar elkaar doorverwijzen
 - verdere synergie verkennen

Vragen en opmerkingen

Hebt u nog vragen of opmerkingen? Mail mij, kgrabenhorst@seniorweb.nl