

Samenvatting van het onderzoek naar de website voor zzp'ers

Aanleiding en werkwijze

In opdracht van EZ wordt er momenteel gewerkt aan een webpagina gericht op zzp'ers met als doel deze groep beter te bedienen met relevante informatie. O+S heeft onderzoek gedaan naar hoe zzp'ers de webpagina en de onderdelen ervan waarderen. Vinden zij de pagina overzichtelijk, informatief, relevant en herkenbaar? Missen zij informatie op de webpagina zoals die er nu uit ziet en hebben zij suggesties voor verbetering? Het onderzoek startte met een online enquête onder 311 zzp'ers. Vervolgens hebben vijf van hen meegedaan aan een gebruikersonderzoek van een uur bij O+S waarbij de webpagina samen met de onderzoeker en website ontwikkelaar werd doorgenomen en uitgetoetst.

Oordeel

De website wordt over het algemeen positief gewaardeerd. De sterkste punten zijn de focus op Amsterdam, de uitstraling van de site (mooi, helder, snel, duidelijke kaders, gebruik van afbeeldingen) en het initiatief van de stad om een speciale zzp website te ontwerpen. Het feit dat het hier gaat om een website van de gemeente brengt soms bepaalde verwachtingen of associaties met zich mee. Dit zijn zowel positieve associaties, zoals degelijkheid, als negatieve associaties, sommige respondenten verwachten bijvoorbeeld dat informatie op een gemeentelijke site niet actueel is. Bij de minst sterke punten zijn de profielen op de website en (vage, onduidelijke) terminologie genoemd. Ook mag de site voor sommigen nog iets gebruiksvriendelijker en kan het meer gericht worden op netwerken binnen de stad. De respondenten hebben ook de verschillende onderdelen van de site beoordeeld. Zij vinden de verschillende onderdelen vooral informatief en overzichtelijk, relevantie scoort wat lager.

Suggesties voor verbetering

Informatie voor niet-starters en informatie over bedrijfsruimte zijn onderdelen die men mist op de website. Maar de mogelijkheid tot het maken van contact met andere zzp'ers wordt nog vaker gemist door de respondenten. Het gaat hierbij vooral om contact en netwerken met *Amsterdamse* ondernemers. De website zou een soort portaalfunctie kunnen hebben, om informatie te verschaffen over ontmoetingsplaatsen, werkruimtes en bijeenkomsten. De webpagina bevat momenteel al een aantal links die bezoekers naar verschillende zzp'er platforms leiden (zoals naar de Hallo! Community van de Kamer van Koophandel), maar deze links blijken niet zo makkelijk te vinden. Ze maken (nog) geen onderdeel uit van de homepage, volgens alle ondernemers uit het gebruikersonderzoek zouden de links beter te vinden zijn als ze wel op de homepage staan. Tot slot ziet men het als taak van een gemeentelijke website om ook de minder positieve kant van het zzp'erschap te tonen, zoals: Wat is het effect van de crisis? Welke stappen zet ik als ik wil stoppen als zzp'er? De website schetst volgens hen nu een iets te rooskleurig beeld.

Verwacht website bezoek

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een website die speciaal gericht is op zzp'ers. Na het onderzoek acht meer dan de helft van de respondenten het waarschijnlijk dat ze de website zullen bezoeken, een van de vijf denkt de website niet te gaan bezoeken. De ondernemers die mee hebben gewerkt aan het gebruikersonderzoek denken allen dat ze de website zullen bezoeken.

Ingezette acties

Op basis van de bevindingen past EZ de website de komende tijd aan om de gebruikersvriendelijkheid te verbeteren en beter in te spelen op de informatiebehoefte van zzp'ers. Zo zal de website duidelijker gaan verwijzen naar netwerken voor zzp'ers en informatie toevoegen voor reeds actieve zzp'ers.