

Gemeente Amsterdam+Fabrique

WOO-portaal

Onderzoeksresultaten

Onderzoeksvraag:

Hoe en waarom gebruiken mensen actief openbaar gemaakte informatie (bijv. WOB-besluiten)?

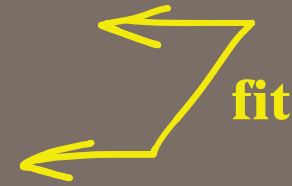
- › Binnen welke context doen ze dat?
- › Hoe zoeken ze informatie?
- › Hoe krijgen deze gebruikers de informatie het liefst gepresenteerd?
- › Hoe gebruiken ze de gevonden informatie?

Opzet onderzoek

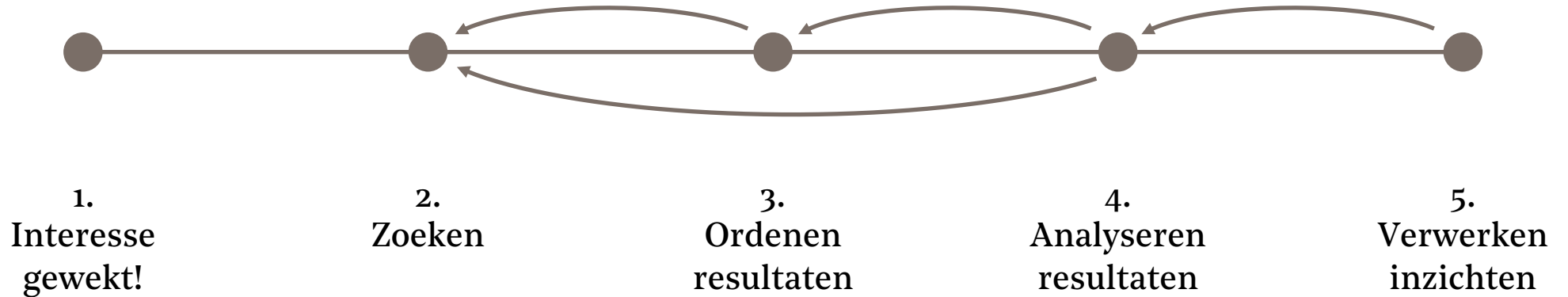
- › 6 interviews van ruim 1 uur (online en in het echt)
- › Respondenten met uiteenlopende profielen
 - › Pers
 - › Betrokken burger
 - › Belangengroep

Waarde creëren voor de gebruiker

Value proposition
Customer profile



Customer journey



Per fase

- › Jobs: wat doen gebruikers precies in deze fase
- › Pains: welke knelpunten ervaren ze?
- › Gains creators: welke oplossingen zien we daarvoor
 - › In het product (opdracht aan de ontwerpers)
 - › En er omheen (aanbevelingen voor de ambtenaren)

**“We hebben een wob-
verzoek ingediend omdat
er veel mensen in
Amsterdam door het
nieuwe erfpacht systeem
in de problemen komen.”**

1. Interesse gewekt!

Customer jobs:

- › Bij (vermeende) misstanden uitzoeken ‘hoe het zit’
- › Persoonlijke of professionele belangen

Concrete voorbeelden:

- › Windturbines bij ‘t IJ
- › Voor elkaar krijgen van vergunningen
- › Project Oranje Loper
- › Afvalproblematiek

**“Het is een kip-ei verhaal.
Je weet pas wat je wilt als
je weet wat er is.”**

2: Zoeken - Jobs

- › Zoekvraag en zoektermen bepalen
 - › Thema's en trefwoorden
 - › Namen van organen, mensen, plaatsen
 - › Informatietype
- › Bronnen kiezen (systemen en organisaties)
- › Verkennend bladeren
- › Zoeken en gaandeweg de zoekvraag aanscherpen
 - › Meerdere zoekopdrachten naast elkaar

2. Zoeken - Pains

- › Niet duidelijk waar ik moet beginnen met zoeken en vragen
- › Welke metadata is beschikbaar om goed mee te zoeken?
- › Je weet niet wat je niet weet
- › Je weet niet hoe 'ze' het noemen (bij de overheid)
- › Je weet niet hoe 'het' werkt (bij de overheid)
- › Je weet niet welke informatie al gepubliceerd is en/of nog onderweg is

2. Zoeken - Gain creators

- › WOO-portaal goed vindbaar maken
- › Duidelijk maken wat dit WOO-portaal te bieden hebben
- › Doorverwijzen naar bestaande/andere bronnen
- › Context bieden en uitleggen (woordenlijst, procedures, etc.)
- › Track & trace van WOB-verzoeken (dashboard)
- › Overzicht van nieuwe documenten (dashboard)
- › Hulplijn (iemand die je helpt om te zoeken)
- › Makkelijk bruikbare zoeksoftware

2. Zoeken – Gain creators

- › Gebruikers hebben verschillende startpunten voor hun zoektocht die ze parallel en gecombineerd gebruiken
- › Metadata
 - › Thema
 - › Afdeling / Auteur(s)
 - › Locatie
 - › Geschreven datum
 - › Gepubliceerde datum
 - › Type document
- › Operators (AND, OR, etc.)

**“Ik heb niet echt de indruk
dat ze er voor bewoners
zijn.”**

3. Ordenen resultaten – Jobs

- › Gevonden informatie ordenen
- › Inschatten of de zoekopdracht volledig was
- › Kaf van koren scheiden
- › Bepalen waar te beginnen met analyse
- › Overhevelen naar eigen archief / opslag

3. Ordenen resultaten – Pains

- › Veel (historische) documentatie, relevantste documenten zijn moeilijk vindbaar
- › Gevoel van onvolledigheid in informatie (fomo)
- › Slechte titels en andere metadata, je moet het document echt lezen om te weten waar het overgaat
- › Verschillende versies van documenten soms onduidelijk
- › Lang traject dus je blijft zoeken of er nieuwe info bij komt
- › De informatie organiseren over tijd

3. Ordenen resultaten – Gain creators

- › Tijdslijn (ivm veel historische data)
- › Doorlinken naar mogelijke data
- › Goede titels [datum][type doc][wie][stadsdeel]
 - › Geschreven datum in titel
 - › Meta data bevat gepubliceerde datum
- › Notificaties voor nieuwe (versies van) documenten (<https://app.1848.nl/>)
- › Map maken met relevantste documenten
- › Dossier opbouwen

**“Sommige documenten
zijn niet te doorzoeken.”**

4. Analyseren resultaten – Jobs

- › Lezen, bekijken en analyseren van alle documentatie
- › Documenten bekijken in originele context (bv. raadsinformatie)
- › Informatie delen met collega's voor teamwerk
- › Belangrijke passages markeren
- › Verbanden zoeken en 'lijntjes volgen'
- › Conclusies trekken

4. Analyseren resultaten – Pains

- › Je doet dit in een moment in tijd maar het zoektraject duurt lang. Als er nieuwe informatie is wil je die graag hebben.
- › Je moet per document downloaden
- › Het doorzoeken duurt lang want je moet alles doorlezen
- › Soms is informatie in documenten niet goed te lezen en doorzoeken (bv. een Excel sheet op 58 A4-tjes met plaatjes ipv tekst)

4. Analyseren resultaten – Gain creators

- › Onderwerpen kunnen volgen (abonnement op zoekresultaat?)
- › Bulk downloaden
- › Informatie moet te doorzoeken zijn
 - › OCR bestanden, originele formats (geen pdf's)
 - › Geen dubbel documenten
 - › Permalinks voor later

Stap 5: Verwerken inzichten

Voltooide customer jobs:

- › Nieuwsartikelen schrijven
- › Vergunningen voor elkaar krijgen
- › Politieke invloed

- › Een nieuw WOB-verzoek?

**Het WOO-portaal
helpt [doelgroep]
die willen [jobs to be done]
door [pain] te verminderen en [gain
creator] te vergroten.**

Het WOO-portaal helpt journalisten en belangengroepen die vermeende misstanden willen controleren door de slecht doorzoekbare gepubliceerde informatie te verbeteren en meta data en een informatie overzicht toe te voegen zodat je sneller kan ordenen en analyseren.

Vragen?

**Morgen:
beslissingen nemen
over de inhoud en de
features van het
portaal***

(1e release)