BIJLAGE 1 Samenvatting uitkomsten evaluatie(s) guidohelmond.nl

GUIDOHELMOND.NL

Hoe is guidohelmond.nl geëvalueerd?

- Vragen over de tool zijn meegenomen in de Inwonersenquête (2017)
- Uitgebreide enquête onder professionals van de sociale wijkteams (totaal 154; respons 51 waarvan 23 met ervaring) en onder potentiële contentleveranciers (totaal 564; respons 55 waarvan 15 met – enige - ervaring), uitgevoerd door afdeling IVA/gemeente Helmond (2018)
- Evaluatierapportages door de communitymanagers van de LEVgroep (2018)
- Behoefteonderzoek naar de informatiebehoefte van onze wijkprofessionals en de vraag hoe deze te beantwoorden door Bex Communicatie.

Belangrijkste bevindingen evaluatie www.guidohelmond.nl

- De opzet van *guidohelmond.nl* is aangepast waardoor gebruikers primair naar het informele, voorliggende aanbod (zonder indicatie toegankelijk) worden geleid om een antwoord te vinden op hun ondersteuningsvraag. Dit is ondersteunend aan de kantelingsgedachte binnen de Wmo.
- De bekendheid en vindbaarheid van de site scoort – ondanks omvangrijke PR via diverse kanalen – matig (respons en uitkomst enquête, statistieken: gemiddeld 500 bezoekers/maand).
- Enquête IVA: professionals (breed) geven aan dat zij voor hun ondersteuningsadvies aan inwoners vooral putten uit het aanbod aan voorzieningen en diensten waar ze zelf al ervaring mee hebben, varen op tips van collega's en op mond tot mond reclame.
- Anderzijds blijkt uit diverse signalen uit het veld, waaronder huisartsen en praktijkondersteuners, dat er wel degelijk behoefte is aan inzicht in het beschikbare ondersteuningsaanbod.
- Uit het recente onderzoek van Bex Communicatie onder professionals van de gebiedsteams, blijkt dat *guidohelmond.nl* niet gemist zal worden' maar ook onder deze beroepsgroep is er wel degelijk behoefte aan snel vindbare, kloppende en up tot date informatie over het lokale ondersteuningsaanbod; *guidohelmond.nl* biedt dit onvoldoende.
- Respondenten gaven aan dat zij op de site het volgende missen: feedback van gebruikers van een bepaald aanbod en informatie over de kwaliteit en beschikbaarheid van het aanbod.
- LEV-evaluatie: de promoter score is negatief: van de wijkteamleden die ervaring hebben met *guidohelmond.nl* zouden de meesten de website niet aanbevelen aan anderen en van de respondenten onder de contentleveranciers zou er geen een de website aanbevelen aan collega-organisaties.
- Door de keuze om de site als zogenaamde communitytool te organiseren, heeft de gemeente beperkte zeggenschap/regie over de content, is er geen unaniem taalgebruik en ontbreekt veel waardevolle informatie van m.n. kleine informele initiatieven (niet bereid/instaat guido te vullen)
- *Guidohelmond.nl* heeft last van een negatief imago uit het verleden en de naam is voor mensen niet voldoende herkenbaar als een sociale kaart.
- De afgelopen 2 jaar zijn diverse technische verbeteringen aangebracht (zoekfunctie, filters, snelheid, leesbaarheid en verbetering in de beheeromgeving). Ondanks deze technische verbeteringen scoort het gebruiksgemak matig; dit geldt zowel voor de achterkant (het beheersysteem) als ook – in iets mindere mate - voor de voorkant (zoeken van informatie).
- De site kent een complexe structuur die het helder en gericht ontsluiten van informatie niet makkelijk maakt.
- Er is beperkt maatwerk mogelijk ten aanzien van wenselijke aanpassing van de site (technisch); maatwerk op gemeenteniveau leidt tot extra kosten.