

Bijlage H: Resultaten gebruikersonderzoek

Begin 2025 heeft NWO de gebruikerservaring en -behoeften laten onderzoeken t.a.v. het aanvraagproces van financiering op de websites van NWO en SIA. Hierbij is specifieke focus gelegd op de rol van twee type pagina's in dit proces:

- **Calls** – Deze pagina's bieden concrete informatie over het aanvragen van projectfinanciering binnen een specifieke ronde van een financieringsinstrument.
- **Programma's** – Deze pagina's bieden bredere context bij en achtergrondinformatie over de ronde(s) en (sub)onderzoeksprogramma's die ingericht zijn binnen dat financieringsinstrument.

Het doel van het gebruikersbehoeftenonderzoek is om inzichtelijk te maken welke informatie een (potentiële) aanvrager nodig heeft in elke fase van het aanvraag- en financieringsproces. Het gebruikersonderzoek is inmiddels afgerond. Aan de hand van de resultaten van het gebruikersbehoeftenonderzoek wordt een prototype ontwikkeld om mogelijke oplossingen voor ondervonden problemen te testen en te valideren. Prototyping, testing en validatie is nog in ontwikkeling. De resultaten hiervan zijn volgens de planning beschikbaar eind Q3 2025.

Deelnemers

Het onderzoek is afgenomen a.d.h.v. interviews en user tests met een gebalanceerde groep van gebruikers. Hierin is gelet op een spreiding op:

- **Organisatietype:** Universiteiten, hogescholen, onderzoeksinstituten, maatschappelijke organisaties, start-ups
- **Functieprofiel:** Onderzoekers, subsidieadviseurs, coördinatoren/managers
- **Ervaringsniveau:** Van weinig tot veel ervaring met het aanvragen van onderzoeksfinanciering (via de websites van NWO en SIA)

Daarnaast is ook gebruikersgedrag onderzocht via beschikbare analytische websitedata, zijn er interactieve sessies geweest met kennishouders, die veel in aanraking komen met eindgebruikers van de websites en websites geanalyseerd van andere organisaties voor de verstrekking van onderzoeksfinanciering.

Key takeaways

De belangrijkste inzichten uit het onderzoek t.a.v. het ontwerp van de website en de inrichting van de call- en programmapagina's zijn:

- **Verschil in ervaring:** Het grootste verschil in gebruikersbehoeften was zichtbaar tussen 'ervaren' en 'beginnend' gebruikers en niet op functie of organisatieniveau. Hierbij weten ervaren gebruikers sneller te vinden welke informatie en pagina's zij nodig hebben. Beginnend gebruikers worstelen hier aanzienlijk meer mee en zijn vaak zoekende of 'lopen vast' op de website.
- **Design:** Gebruikers noemen navigeren op de site is te lastig, mede door structuur, designkeuzes en huisstijl. Ook vinden deelnemers dat er meer nadruk mag liggen op het aanvraagproces en minder op informatie.
- **Calls vinden:** Het zoeken, vinden en overzicht houden van calls is het grootste struikelblok. Ook geven deelnemers aan dat ze onvoldoende kunnen anticiperen op aankomende calls.
- **Callpagina:** De indeling en structuur van callpagina's is volgens gebruikers overwegend prima, maar de inhoud mag beter scanbaar zijn.
- **Programmapagina:** Programmapagina's zijn geen prioriteit voor deelnemers. Tegelijkertijd vinden ze de programmapagina's niet vindbaar genoeg. Ook sluit volgens deelnemers de aangetroffen content (bijv. calls of projecten) niet altijd aan bij verwachtingen.

- **Calls- en programma's:** Volgens deelnemers is het navigeren tussen calls en programma's lastig. Soms komen ze niet eenvoudig terug van een programma naar hun call. Ook spreken enkele deelnemers over verwarring door dubbelingen van content en titels tussen beide paginatypes.
- **Teksten:** Tekstueel zijn calls volgens gebruikers over het algemeen duidelijk, maar wel wat wisselend in kwaliteit. Geen problemen met terminologie, complexiteit en jargon, hooguit met een definitiekwestie.

Algemene inzichten

Een breed ervaren sentiment in het onderzoek is het lastig navigeren door de website en zoeken van informatie. Het ontwerp van pagina's is aangemerkt als een aandachtspunt. Deelnemers noemen dat pagina's visueel teveel op elkaar lijken, wat het lastig maakt om intuïtief te beoordelen waar de gebruikers zich op de website bevindt. Daarbij worden ook het hoofdmenu en de visuele sturing genoemd. Zo vinden gebruikers dat de hiërarchie in het menu niet goed is en er meer nadruk moet liggen op het vinden van financiering t.o.v. andere taken, die nu op gelijke hoogte worden geplaatst. Ook wordt het teveel puur vertrouwen op tekst zonder visuele ondersteuning en het hergebruik van stijlelementen op meerdere typen pagina's benoemd als oorzaken van lastige navigatie.

Wel is duidelijk verschil zichtbaar tussen de 'ervaren' gebruikers (zoals subsidieadviseurs die het proces veelvuldig hebben doorlopen) en 'beginnend' gebruikers (zoals founders van een start-up). Ervaren gebruikers weten door ervaringen uit het verleden wat ze kunnen verwachten en volgen bij het zoeken van nieuwe calls veelal exact dezelfde stappen. Tegelijkertijd benoemen zij ook dat ze het lastig vinden om overzicht te houden op alle calls, dat ze niet goed kunnen anticiperen op aankomende calls en dat ze daarmee vaak het idee hebben mogelijk 'iets te missen'.

Beginnend gebruikers rapporteren dat ze het navigeren door de website ervaren als een doolhof met veel dode eindjes. Ze vinden het zoeken naar relevante calls te lastig en de filtermogelijkheden niet altijd goed aansluiten bij hun verwachtingen (en soms met verschillende grootheden door elkaar). Beginnende gebruikers hebben moeite om te beoordelen of ze voldoen aan de voorwaarden. De daarvoor benodigde informatie is vaak verspreid. Het vereist voorkennis van de NWO-website om de juiste informatie te kunnen combineren.

Calloverzicht

Gebruikers vinden dat de indeling van het calloverzicht verbeterd moet worden. Filteropties zijn verwarrend (verschillende grootheden en niet de verwachte opties) en nauwkeurigheid van gebruikte zoektermen is volgens gebruikers te strikt. Ook de indeling van de overzichtspagina en het ontwerp van de callblokken zijn volgens deelnemers niet overzichtelijk en scanbaar genoeg. De blokken nemen zowel veel ruimte in waardoor er weinig tegelijk in beeld kan zijn én alle calls lijken visueel op elkaar ongeacht huidige status.

Callpagina

De indeling van callpagina's wordt over het algemeen als goed ervaren. De hoofdstructuur van Oriënteren, Voorbereiden, Indienen is helder volgens gebruikers. Ook het harmonicamenu (Waarvoor, Voor Wie, etc.) is voor gebruikers duidelijk. Toch is er een sterke behoefte aan betere scanbaarheid om de belangrijkste informatie in één oogopslag te zien (tekst + visueel) en bij relevantie doorklikken voor meer info. Hoewel deelnemers dus blij zijn met de structuur en het harmonicamenu, vertrouwt de pagina voor het overbrengen van de informatie nog teveel op lange stukken tekst.

Het is volgens deelnemers aan het onderzoek lastig om te weten voor wie de call bedoeld is. Kleine en middelgrote organisaties en hogescholen hebben moeite om te zien of zij ook kunnen meedoen én onder welke voorwaarden je kan meedoen. Ook klachten over te vaak wisselende voorwaarden tussen calls én programma's.

Deelnemers geven aan meer gerelateerde content op / onder aan de callpagina te willen vinden. Met name nieuws en content over andere relevante projecten worden hierbij genoemd. Het 'Kenmerken'-menu vinden deelnemers goed. Echter, bij doorklikken op de links verwachten zij door te gaan naar een pagina met informatie over het onderwerp, waarbij ze nu terechtkomen op een zoekpagina met een filter op calls met dezelfde

kenmerken. Een andere deelnemer gaf aan dat ze belangrijke informatie graag 'sticky' heeft tijdens het scrollen. Ook benoemen deelnemers dat ze graag vorige rondes van terugkerende calls terugzien en dat voorgaande rondes nu te snel worden verwijderd. Deelnemers vinden ook dat de mijlpalen en planning beter kan worden weergegeven bij NWO. Deelnemers vanuit hogescholen geven aan de visuele tijdlijn van SIA met voortgang en mijlpalen erg fijn te vinden. Enkele deelnemers geven aan dat ook budgetten soms laat worden aangegeven. Deelnemers vinden dat deze aspecten visueel beter tot hun recht kunnen komen

Programmapagina

In de wijze waarop eindgebruikers omgaan met de website komen ze vaak op programmapagina's uit als eindpunt van het proces, bijvoorbeeld via een call. Deelnemers geven aan dat ze dan niet altijd eenvoudig terugkomen naar de call waar ze waren. Het heen en weer navigeren tussen calls en programma's is dus nadrukkelijk een aandachtspunt in de ogen van gebruikers. Daarbij is ook hier het aandachtspunt dat deelnemers vinden dat de programmapagina visueel teveel lijkt op andere soorten pagina's en dat programmapagina's onderling veel op elkaar lijken.

Voor ervaren gebruikers kan de programmapagina een beginpunt zijn voor het kijken naar nieuwe calls, hoewel dit o.b.v. het onderzoek lastig te generaliseren is. Ook hebben deze deelnemers het idee dat niet alle relevante calls altijd zichtbaar zijn op de programmapagina.

Verder wordt benoemd dat deelnemers op de programmapagina een bredere rol voor calls zien die niet alleen nu relevant zijn. Zo willen deelnemers de gesloten calls uit het verleden terug kunnen zien en vinden ze dat er beter geanticipeerd moet kunnen worden op aankomende calls.

Ook benoemen deelnemers dat het vinden van (voorbeeld)projecten een goed punt is, wat ze verwachten op de programmapagina. Er zijn geluiden dat projecten nadrukkelijker onder de aandacht gebracht mogen worden op deze pagina's. Echter, een deel van deelnemers heeft ook aangegeven daar zelf helemaal niet naar kijken.

Er loopt momenteel een aanvullende actie om verdiepend inzicht te krijgen in de gewenste situatie voor programmapagina's.

Preview: prototype en gebruikerstests

Het bureau dat ook het gebruikersonderzoek heeft uitgevoerd ontwikkelt op basis van de inzichten uit het onderzoek en de ambities van NWO een prototype. Aan de hand van dit prototype worden in deze periode mogelijke verbeteringen en oplossingen getest. Inzichten uit deze tests zullen later beschikbaar worden gesteld.

Belangrijkste functies onderzoeken

De aspecten die a.d.h.v. het prototype worden onderzocht zijn met name verbeteringen en twee mogelijke nieuwe oplossingen. Deze zijn als volgt onder te verdelen:

Verbeteringen die worden onderzocht

- Vernieuwde indeling hoofdmenu items m.b.t. financiering
- Indeling calloverzicht
- Indeling filtermogelijkheden
- Indeling van callpagina's (met focus op overzicht en gebruiksvriendelijkheid)
- Indeling van programmapagina's (met focus op herkenbaar onderscheid t.o.v. callpagina's)
- Duidelijkere structurele samenhang tussen call- en programmapagina's

Nieuwe oplossingen

- 'Financieringszoeker' voor beginnend gebruikers
- Slimme 'zoekassistent'