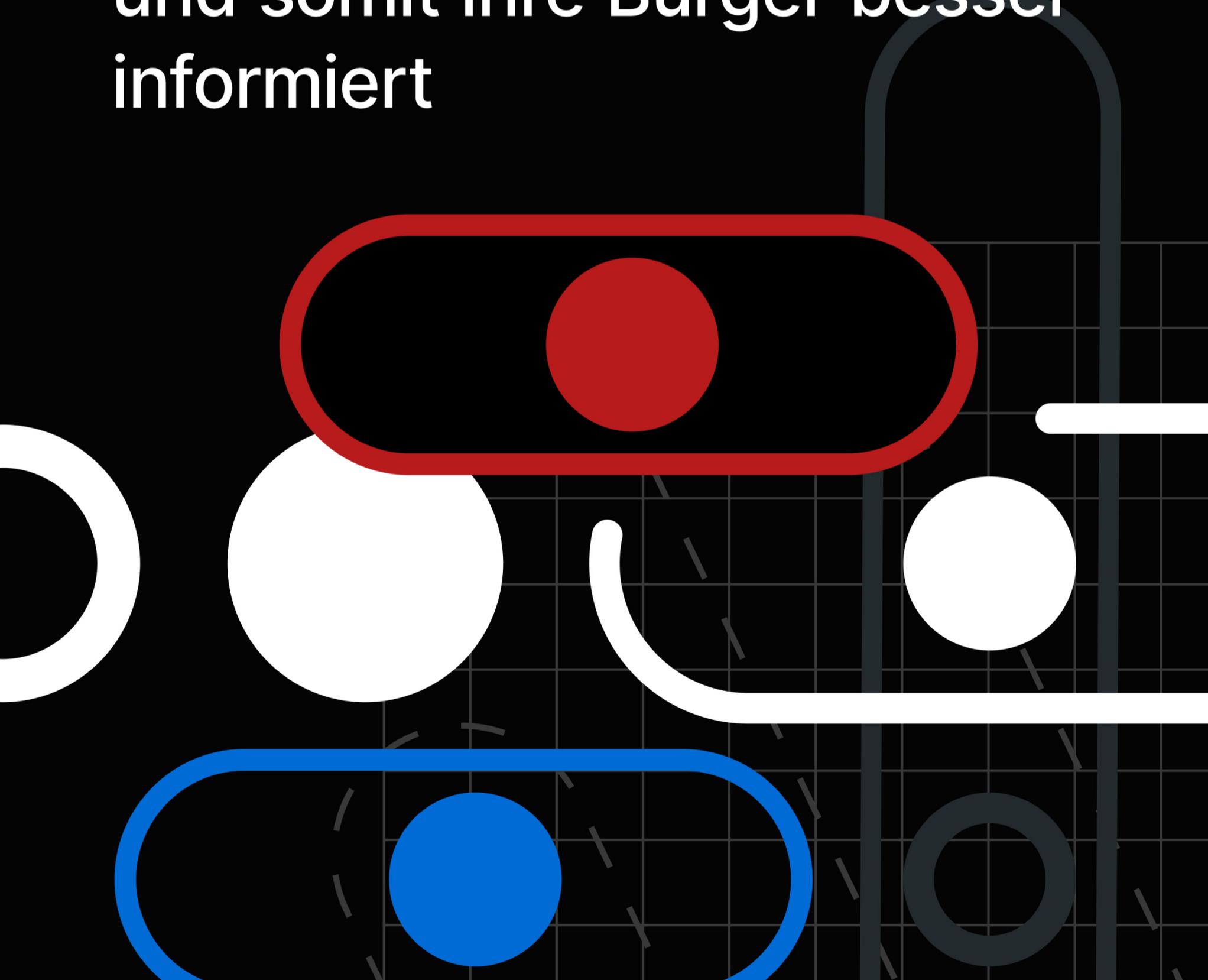


PIWIK **PRO**

Der niederländischen Regierung

Wie die niederländische
Regierung Piwik PRO nutzt
und somit ihre Bürger besser
informiert



Wie die niederländische Regierung Piwik PRO nutzt und somit ihre Bürger besser informiert

Der öffentliche Informations- und Kommunikationsdienst (DPC) ist eine Agentur des Ministeriums für allgemeine Angelegenheiten, die Teil der niederländischen Regierung ist.

DPC veröffentlicht Informationen der Regierung auf der Website Rijksoverheid.nl (englische Version unter: Government.nl) und koordiniert nationale Kampagnen. Sie arbeitet im Auftrag des Informationszentrums, dem alle Kommunikationsdirektoren der Zentralregierung angehören. Diese Direktoren legen die Kommunikationspolitik fest und überwachen deren Umsetzung durch die DPC.

Der öffentliche Informations- und Kommunikationsdienst begann in dessen frühen Jahren mit der Piwik PRO-Plattform zu arbeiten, und zwar im Jahr 2013. Zunächst wurde die Plattform nur für eigene Zwecke genutzt. Über die Zeit hinweg wurde daraus ein Dienst für große Regierungsorganisationen, wobei bis zu 600 Websites mit der Plattform analysiert werden.



Government of the Netherlands

Industrie

Öffentlicher Sektor

Standort

Niederlande

Highlights

- Komplexe Analyse und Optimierung des angebotenen Inhalts, um die Informationsverteilung zu maximieren, vor allem in der Zeit des Coronavirus-Ausbruchs
- Reibungsloses Scaleup der Plattform für COVID19-bezogene Traffic-Spitzen mit bis zu mehreren Millionen Besuchen pro Tag
- Gewissheit, dass Daten sicher gespeichert sind und nur für Online-Analysezwecke verwendet werden
- Ein wachsender analytischer Ansatz innerhalb der Organisation dank einer benutzerfreundlichen Plattform



Government of the Netherlands

The screenshot shows the homepage of the Government of the Netherlands website. At the top, there is a blue navigation bar with the following links: Home, Latest, Topics, Ministries, Government, and Documents. Below the navigation bar is a large banner image featuring a family (a woman, a man, and two children) walking in a park. Overlaid on the banner is a search bar with the text "Search" and a magnifying glass icon. To the left of the search bar, there are two links: "Information about coronavirus COVID-19" and "Information in DUTCH on COVID-19". Below the banner, there is a grid of eight category links, each with a sub-link: "Building and housing" (Housing, Infrastructure ...), "Economy" (Enterprise and innovation, Public-Private Partnership (PPP) in central government, Brexit ...), "Education" (School holidays, Gender equality, Freedom of education ...), "Family, health and care" (Drugs, Health insurance, Abortion, Mental health care, Family law ...), "Government and democracy", "International cooperation", "Justice, security and defence", and "Migration and travel" (Visas, Dutch nationality, New in the ...).

Eine Sache, die für die Regierung von unschätzbarem Wert ist, ist der Datenschutzaspekt der Datenerfassung. Dank Piwik PRO und dessen Datenschutz-orientierten Funktionen können wir die Informationen der Besucherebene wirklich anonymisieren. Wenn ich sagen müsste, wonach Regierungen in einer Analyticsplattform suchen, wäre dies in erster Linie eine Lösung, der die Bürger vertrauen. Erst später kommen Faktoren ins Spiel, wie Benutzerfreundlichkeit, Kosten, Support und eine Nutzer-Community.

Wir sind die Regierung, Menschen sollen in der Lage sein, uns ihr Vertrauen zu schenken. Die Datenschutzeinstellungen bei Piwik PRO helfen dabei wirklich. Wir können darauf vertrauen, dass unsere Daten sicher gespeichert sind und nur für Online-Analyticszwecke verwendet werden.

— **Martijn Warmoeskerken**, Senior Communication Research Advisor, Öffentlicher Informations- und Kommunikationsdienst der niederländischen Regierung

Eine Plattform, der Bürger vertrauen können

Die Mission der Website Government.nl besteht darin, den Bürgern eine Reihe von Informationen effizient und leserfreundlich bereitzustellen. Aus diesem Grund war es für den DPC wichtig zu wissen, ob Besucher die erstellten Inhalte lesen und ob sie hilfreich sind.

Natürlich ging es nicht nur um eine Überwachung der Situation. Im Endeffekt ging es darum den Inhalt zu optimieren, um die Öffentlichkeit besser in Kenntnis zu setzen. Angesichts der Anzahl der getrackten Websites und ihrer komplexen Struktur, die für Regierungsorganisationen eigen ist, gestaltete sich die Optimierung schwer.

Als COVID-19 ausbrach, vergrößerte sich der Drang Bürger schnell mit Informationen zu versorgen. Der DPC musste die Gesamtleistung der Website und die Effektivität ausgewählter Inhaltstypen schnell analysieren. Der Verwaltungsrat erwartete regelmäßige Updates. Die Zahl der Besucher stieg dramatisch an und die Plattform musste die großen Traffic-Spitzen bewältigen können.

Als Regierungsorganisation haben wir keine einfachen KPIs. Kommerzielle Organisationen möchten mehr Einnahmen generieren und können z. B. ihre Conversions und Kosten überprüfen. Wir veröffentlichen Informationen, und in unserer Profession erfolgt die Conversion, wenn jemand die Informationen liest und sie hilfreich findet – sobald die Fragen beantwortet werden. Unsere Seiten weisen keine gemeinsamen Ziele der Conversion auf – wir tun dies auf eine andere Art und Weise.

— **Martijn Warmoeskerken**, Senior Communication Research Advisor, Öffentlicher Informations- und Kommunikationsdienst der niederländischen Regierung

Wer nutzt die Piwik PRO Analytics Suite?

Die Piwik PRO Analytics Suite wird von Mitarbeitern verschiedenster Abteilungen innerhalb der niederländischen Regierung verwendet. Sie haben eine Analytics-Community geschaffen, die sich auf die Mitarbeiter der Regierung beschränkt. Auf dieser Online-Plattform berichten sie beste Praktiken in Piwik PRO, helfen sich gegenseitig und tauschen Feedback zur Software aus.

Diese Community ist auch eine wertvolle Quelle für Ideen, was innerhalb der Plattform verbessert werden könnte. Die niederländische Regierung verwendet Piwik PRO seit mehreren Jahren und kann die Fortschritte sehen, die die Plattform in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit und Features erzielt hat, insbesondere nach der Migration von der klassischen auf die neue Version.

Wir sehen, dass die neue Piwik PRO Analytics Suite einen analytischen Ansatz in unserem Unternehmen stark fördert – dies wird durch die Zahlen und die Performance bestätigt. Sie ist einfach zu bedienen und wir können die Daten analysieren, anstatt nur zu berichten, was bei der Aneignung dieser datengetriebenen Kultur hilft. Dashboards, die wir im Analytics Modul erstellt haben, vermitteln wirklich, ob es unseren Besuchern gelungen ist, Antworten auf ihre Fragen zu finden. Der Migrationsprozess hat zwar einige Zeit gedauert, aber wir hätten nicht jene Dinge tun können, die wir jetzt tun, wenn wir nicht zur neuen Version gewechselt hätten.

— **Martijn Warmoeskerken**, Senior Communication Research Advisor, Öffentlicher Informations- und Kommunikationsdienst der niederländischen Regierung

Piwik PRO Analytics Suite macht den Unterschied

Den Bürgern helfen, die richtigen Informationen leicht zu finden

DPC wollte die Leistung der Inhalte analysieren. Dazu war es notwendig einen Weg zu finden, die ausgespielten Daten auf Ihrer Analyticsplattform zu organisieren. Zu dieser Zeit gab es auf der Website der Hauptregierung etwa 10.000 Inhaltsseiten und Tausende von PDF-Dokumenten, die von diesen stammten.

Sie verwendeten benutzerdefinierte Variablen, um dem Page Tracking zusätzliche Metadaten hinzuzufügen. Auf diese Weise konnten sie die Seiten in folgende Typen unterteilen: Seiten einer bestimmten Abteilung oder in Bezug auf ein bestimmtes Thema, FAQ oder Nachrichtenseiten.

Die Regierungswebsite enthielt Inhalte mit 300 bis 400 verschiedenen Themenbereichen, was sie sehr komplex gestaltete. Dies ist einer der Gründe, warum die Segmentierung von den Analysten bei DPC oft genutzt wird. Um jedes Thema und jeden Seitentyp abzudecken, mussten rund 1.000 Segmente erstellt werden. Wenn Editoren nun an einem bestimmten Thema arbeiten möchten, z. B. an Seiten mit Informationen zu Renten oder Sicherheit, können sie diese problemlos aus dem Rest herausfiltern.

Die Segmentierung war eine Grundlage für eine noch komplexere Analyse der Leistung des Inhalts. DPC führte eine Reihe von Tests durch, um die Beziehung zwischen der Anzahl der Wörter auf einer Seite und der Zeit, die die Leute auf ihr verbringen, zu untersuchen. Auf der Suche nach dem optimalen Verhältnis von Zeit zu Anzahl der Wörter identifizierten sie die Seiten, die optimiert werden sollten – lange, die niemand las, und kurze, die viel zu lange gelesen wurden und vereinfacht werden mussten.

Da die genaue Messung der Zeit, die ein bestimmter User auf der Seite verbrachte, von entscheidender Bedeutung war, sollten nicht standardmäßige Lösungen eingeführt werden. Ein Heartbeat-Timer, beispielsweise, konnte die Zeit jedes Besuchs genau messen. Es gibt Seiten, zu der die Bürger direkt aus den Suchergebnissen gehen, um zum Beispiel den Termin der Schulferien zu prüfen und diese gleich danach verlassen. Ohne diese Lösung würde die auf diesen Seiten verbrachte Zeit als null Sekunden angezeigt werden, was die Analyse stören würde.

Es war nicht genug zu erfahren, ob die von der DPC bereitgestellten Informationen gelesen werden – sie wollten auch wissen, ob die Bürger sie hilfreich finden. Sie führten kurze Feedback-Formulare mit einfachen Ja- oder Nein-Antworten ein, die mit den benutzerdefinierten Events von Piwik PRO gesammelt wurden. Dieser Ansatz war eine große Hilfe für das Redaktionsteam, jene Seiten zu identifizieren, die verbessert werden mussten.

Schnelle Skalierung einer Plattform in Krisenzeiten

Der Ausbruch des Coronavirus war eine anspruchsvolle Zeit für die niederländische Regierung. Ihre Mission, die Bürger schnell mit den richtigen Informationen zu versorgen, wurde noch wichtiger. Die Fähigkeit, die Ergebnisse ihrer Handlungen zu analysieren, war von wesentlicher Bedeutung.

Auf ihrer Website nahmen die täglichen Besuche erheblich zu – bis zu mehrere Millionen Besuche pro Tag. Es war besonders auffällig nach Pressekonferenzen oder Ankündigungen des Premierministers. Die Analyticsplattform wurde an ihre Grenzen gebracht, aber das Piwik PRO-Team stellte sich der Herausforderung und sorgte dafür, dass alles reibungslos verlief.

In den ersten Tagen der Epidemie waren wir besorgt über die Leistung der Plattform, aber wir freuen uns sehr, dass Emilia und ihre Kollegen alles unter Kontrolle hatten und dafür sorgten, dass sie gut funktionierte. Sie haben bei Bedarf hochskaliert – auf der Seite der Datenerfassung. Sie stellten aber auch sicher, dass wir diese riesige Datenmenge analysieren konnten, damit die Plattform reibungslos funktioniert. Es war eine große Hilfe für unsere eigenen Analysten und für andere Abteilungen. Wir freuen uns sehr, dass die neue Plattform uns die Leistung bietet, die wir benötigen, um wertvolle Daten zu erhalten.

— **Martijn Warmoeskerken**, Senior Communication Research Advisor, Öffentlicher Informations- und Kommunikationsdienst der niederländischen Regierung

Die Analyticsplattform ist für die Arbeit vieler Leute wichtig. Der Verwaltungsrat wollte die Leistung der Website genauer beobachten, was dank wöchentlicher Aktualisierungen auf der Grundlage zuvor erstellter Reports möglich war. Mithilfe der Metasites-Funktion erstellte DPC aggregierte Reports für Seiten, die sich auf das Coronavirus-Thema beziehen, z. B. Seiten mit Informationen zur öffentlichen Gesundheit oder Reisebeschränkungen. Dies ermöglichte den Editoren einen einfachen Zugriff auf Daten über Inhalte über das Coronavirus. Sie optimierten auch die Website unter Berücksichtigung der Suchanfragen der User, die auf die Informationen hinwiesen, die fehlten oder schwer zu finden waren.

Die Piwik PRO Analytics Suite ist eine gute Wahl für Regierungsorganisationen. Wir sind davon überzeugt, dass die von uns gesammelten Daten wirklich sicher und die Datenschutzeinstellungen ordnungsgemäß festgelegt sind. Das Interface ist unkompliziert, unsere Analysten können schnell alle benötigten Daten abrufen und die API ermöglicht es ihnen, mit Rohdaten die Analyse weiter zu vertiefen. Die Plattform ermöglicht es uns wirklich, zu einer datengesteuerteren Organisation zu werden.

— **Martijn Warmoeskerken**, Senior Communication Research Advisor,
Öffentlicher Informations- und Kommunikationsdienst
der niederländischen Regierung