

# **Evaluatie gemeentelijke website 2006**

Bureau Onderzoek & Statistiek  
Gemeente Heerlen  
november 2006



## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING .....</b>	<b>1</b>
<b>LEESWIJZER.....</b>	<b>2</b>
<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>3</b>
<b>1. BEKENDHEID EN GEBRUIK GEMEENTELIJKE WEBSITE .....</b>	<b>5</b>
1.1 Bekendheid gemeentelijke website.....	5
1.2 Gebruik gemeentelijke website .....	5
1.2.1 Gebruikers.....	5
1.2.2 Niet-gebruikers.....	6
1.3 Bezoek vernieuwde website.....	7
<b>2. INFORMATIEFUNCTIE GEMEENTELIJKE WEBSITE .....</b>	<b>9</b>
<b>3. WAARDERING GEMEENTELIJKE WEBSITE .....</b>	<b>11</b>
3.1 Gebruiksvriendelijkheid.....	11
3.2 Inhoud .....	13
<b>4. OPMERKINGEN GEBRUIKERS GEMEENTELIJKE WEBSITE.....</b>	<b>15</b>
BIJLAGE 1: ONDERZOEKSVERANTWOORDING .....	19
BIJLAGE 2: VRAGENLIJSTEN .....	21



## INLEIDING

In deze rapportage treft u de uitkomsten aan van de enquête Evaluatie gemeentelijke website 2006. Dit onderzoek is uitgevoerd door bureau Onderzoek en Statistiek in opdracht van de afdeling Communicatie. Doelstelling van de enquête is om te onderzoeken in welke mate de Heerlenaren de gemeentelijke website kennen, gebruiken en waarderen.

In februari j.l. is hiertoe een nulmeting verricht. Mede op basis van de uitkomsten van deze nulmeting is de website van de gemeente Heerlen in april vernieuwd, zowel qua layout als inhoudelijk. Om te meten hoe deze vernieuwde site door de gebruikers gewaardeerd wordt, is in september j.l. een vervolgmeting verricht. In deze rapportage worden de uitkomsten van de nulmeting en de vervolgmeting gebundeld en waar mogelijk worden de uitkomsten van beide metingen vergeleken. De vernieuwde website wordt dus geëvalueerd waarbij de uitkomsten van de nulmeting (betrekking hebbend op de "oude" website) als referentiepunt dienen.

Zowel de nulmeting als de vervolgmeting zijn uitgevoerd in de vorm van een digitale enquête onder de ruim 1500 leden van het Heerlens Internet Panel. In beide metingen hebben 1100 à 1200 mensen de vragenlijst ingevuld, hetgeen een zeer hoge respons van 70 tot 80% betekent. In bijlage 1 treft u meer informatie aan over de opzet en uitvoering van het onderzoek.

De vragen in de enquête hebben betrekking op de volgende thema's:

1. *Bekendheid en gebruik gemeentelijke website:* in welke mate is de gemeentelijke website bekend bij Heerlenaren? In welke mate wordt ze gebruikt en voor welke doeleinden?
2. *Informatiefunctie gemeentelijke website:* voor welke informatie wordt de website bezocht? In welke mate wordt de informatie die men zoekt ook gevonden? Wordt er informatie op de site gemist en, zo ja, welke?
3. *Waardering gemeentelijke website:* hoe tevreden is de gebruiker over de gebruiksvriendelijkheid en de inhoud van de gemeentelijke website?
4. *Opmerkingen gebruikers:* welke ideeën en suggesties hebben gebruikers n.a.v. de enquête spontaan gemaakt?

## LEESWIJZER

De uitkomsten van de enquête worden in de hoofdstukken 1 t/m 5 weergegeven in de vorm van tabellen en grafieken. In de tabellen wordt zowel in absolute aantallen als in percentages weergegeven hoe op de betreffende vraag geantwoord is. De grafieken geven de antwoordverdeling grafisch weer wanneer vergelijkingen tussen de nulmeting en de vervolgmeting mogelijk zijn. In de samenvatting zijn de belangrijkste uitkomsten van de hoofdstukken 1 t/m 5 kort en bondig weergegeven. Voor een beschrijving van de opzet en uitvoering van het onderzoek kan men bijlage 1 raadplegen.

Aangezien er een nulmeting (in februari 2006) en een vervolgmeting (in september 2006) is uitgevoerd zijn in beginsel vergelijkingen van de uitkomsten van beide metingen mogelijk. Dit kan echter niet op alle onderdelen omdat uit inhoudelijke overwegingen een aantal vragen uit de nulmeting niet zijn herhaald in de vervolgmeting dan wel op verschillende wijze zijn gesteld. Het volgende schema geeft per hoofdstuk weer welke onderwerpen in welke meting onderzocht zijn en voor welke onderwerpen vergelijking tussen beide metingen mogelijk is.

Hoofdstuk	Onderwerp	Meting	Vergelijking mogelijk?
1. Bekendheid en gebruik website	Bekendheid gemeentelijke website	Nulmeting	nee
	Gebruiksfrequentie gemeentelijke website	Nulmeting/Vervolgmeting	nee
	Duur bezoek gemeentelijke website	Nulmeting	nee
	Reden(en) niet gebruik gemeentelijke website	Nulmeting	nee
	Belang gemeentelijke website niet-gebruikers	Nulmeting	nee
	Toekomstig gebruik gemeentelijke website	Nulmeting	nee
	Bezoek vernieuwde website	Vervolgmeting	nee
	Reden(en) niet gebruik vernieuwde website	Vervolgmeting	nee
2. Informatiefunctie website	Informatiefunctie: redenen voor gebruik	Nulmeting	nee
	Voorzien in informatiebehoefte	Nulmeting/Vervolgmeting	ja
	Missen van informatie	Nulmeting/Vervolgmeting	ja
3. Waardering website	Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid	Nulmeting/Vervolgmeting	ja
	Rapportcijfer gebruiksvriendelijkheid	Nulmeting/Vervolgmeting	ja
	Tevredenheid inhoud	Nulmeting/Vervolgmeting	ja
	Rapportcijfer inhoud	Nulmeting/Vervolgmeting	ja
4. Opmerkingen	Ideeën en suggesties	Nulmeting/Vervolgmeting	N.v.t.

## **SAMENVATTING**

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van de enquête 'Evaluatie gemeentelijke website' samengevat. Het doel van deze enquête was om meer inzicht te verkrijgen in de bekendheid, het gebruik en de waardering van de website van de gemeente Heerlen. In februari 2006 is hiertoe een nulmeting verricht. Mede op basis van de uitkomsten van deze nulmeting is de website van de gemeente Heerlen in april 2006 vernieuwd, zowel qua layout als inhoudelijk. Om te meten hoe deze vernieuwde site door de gebruikers gewaardeerd wordt, is daarna in september 2006 een vervolgmeting verricht. In deze rapportage worden de uitkomsten van de nulmeting en de vervolgmeting gebundeld en waar mogelijk worden de uitkomsten van beide metingen vergeleken. De vernieuwde website wordt dus geëvalueerd waarbij de uitkomsten van de nulmeting (betrekking hebbend op de "oude" website) als referentiepunt dienen.

### **Bekendheid en gebruik gemeentelijke website**

Ruim 90% van de onderzoeksdeelnemers is ervan op de hoogte dat de gemeente een eigen website heeft.

Van deze groep maakt 55% regelmatig gebruik van de website; 45% doet dit zelden of nooit. Wanneer we kijken naar de duur van het gebruik van de website dan zegt 50% van de gebruikers de website gemiddeld genomen korter dan 5 minuten te bezoeken en 50% zegt de website 5 minuten of langer te bezoeken.

Van de 45% niet-gebruikers zeggen de meesten geen behoefte hieraan te hebben; 30% zegt de Gemeentegids te gebruiken. Toch gaat een deel van de huidige niet-gebruikers de website in de toekomst waarschijnlijk wel gebruiken, want uit het onderzoek komt naar voren dat 54% van hen vinden het zeer belangrijk dat de gemeente een eigen website heeft en 60% van hen is van plan in de toekomst wel gebruik te gaan maken van de site (32% twijfelt nog).

Kijken we specifiek naar het bezoek van de in april 2006 vernieuwde website dan meten we in de vervolgmeting van september 2006 dat ruim 60% van de onderzoeksdeelnemers de nieuwe website al bezocht heeft. Van degenen die dit nog niet gedaan hebben geven de meesten als reden op dat ze nog geen gemeentelijke informatie nodig hebben gehad.

### **Informatiefunctie gemeentelijke website**

Om een beeld te krijgen van de informatiefunctie van de gemeentelijke website is aan de gebruikers gevraagd waarvoor ze de gemeentelijke website gebruiken. Daarbij kon men meerdere redenen voor gebruik noemen. Verreweg de meest genoemde reden om de website te bezoeken is 'actuele informatie' (83%), op afstand gevolgd door 'openingstijden' (49%), 'evenementen' (46%) en 'informatie over stadsdelen en buurten' (42%). De meeste andere redenen worden door 20 à 30% van de gebruikers genoemd.

Vervolgens is de gebruikers van de website gevraagd of ze bij hun laatste bezoek de gezochte informatie ook daadwerkelijk gevonden hebben. Een ruime meerderheid van 60 à 70% zegt dat dit geheel of gedeeltelijk het geval is, terwijl minder dan 10% aangeeft de informatie niet te hebben gevonden (het restpercentage was niet op zoek naar specifieke informatie).

Desgevraagd geeft ongeveer 80% van de website-gebruikers aan géén informatie te missen; van de 20% die dit wél mist, missen de meesten een lijst met telefoonnummers en email-adressen van ambtenaren en interactieve digitale diensten.

### **Waardering gemeentelijke website**

De waardering voor de website is voor een tweetal kwaliteitsaspecten onderzocht, te weten de gebruiksvriendelijkheid en de inhoud van de site.

Met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid zijn de gebruikers in meerderheid over alle onderzochte kwaliteitsaspecten (zoekmogelijkheden, snelheid van zoeken, thematische indeling website, overzichtelijkheid website) tevreden, waarbij de overzichtelijkheid het hoogst scoort (70 à 80%) en de zoekmogelijkheden het laagst (50 à 60%).

De vernieuwde nieuwe website wordt op alle kwaliteitsaspecten van gebruiksvriendelijkheid beter beoordeeld dan de oude website. Dit blijkt ook uit de totaalscore voor de gebruiksvriendelijkheid van de website die stijgt van een 7,1 voor de oude website naar een 7,5 voor de nieuwe website (+0,4 punt).

Ook over de inhoudelijke kwaliteitsaspecten van de website zijn de meeste gebruikers tevreden. Met name de duidelijkheid van het taalgebruik scoort met een tevredenheidspercentage van ca. 80% hoog. Alleen duidelijk minder te spreken zijn de gebruikers over de volledigheid van de informatie op de website: hierover is slechts een minderheid van ca. 4% tevreden. Net zoals bij de gebruiksvriendelijkheid zien we ook bij de inhoud dat de vernieuwde website op alle aspecten beter beoordeeld wordt dan de oude. Dit blijkt ook uit de totaalscore voor de inhoud die stijgt van een 7,1 voor de oude website naar een 7,3 voor de nieuwe website. Met deze stijging van 0,2 punt is de tevredenheid over de inhoud overigens wel iets minder sterk gestegen dan de tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid (0,4 punt).

### **Opmerkingen gebruikers gemeentelijke website**

Aan het eind van de vragenlijst is de onderzoeksrespondenten de gelegenheid geboden om zelf ideeën of suggesties in te vullen om de (vernieuwde) website te verbeteren.

Passend in het relatief positieve totaaloordeel over de gemeentelijke website worden vaak complimenten in de trant van “ziet er goed uit, een hele verbetering t.o.v. de oude website” ingevuld. Natuurlijk zijn er ook nog steeds mensen negatief over de website (“rommelige opbouw”, “te klein lettertype”, “te lichte kleuren”), maar als geheel slaat de balans duidelijk door naar de groep met een positieve waardering.

Meer specifiek geven worden als aandachtspunten/verbeterpunten meegegeven te letten op de actualiteit van de informatie, te waken voor ambtelijk taalgebruik, de zoekstructuur (verder) te verbeteren en meer interactieve toepassingen voor interactieve digitale dienstverlening in te bouwen.

## 1. BEKENDHEID EN GEBRUIK GEMEENTELIJKE WEBSITE

In dit hoofdstuk staan de bekendheid (paragraaf 1.1) en het gebruik (1.2) van de gemeentelijke website centraal. Deze 2 aspecten zijn alleen onderzocht in de nulmeting van februari 2006. Daarnaast is in de vervolgmeting van september 2006 ook onderzocht of de gebruikers de vernieuwde website (die toen pas kort beschikbaar was) al bezocht hadden. De uitkomsten hiervan treft u aan in paragraaf 1.3.

### 1.1 Bekendheid gemeentelijke website

Om een indruk te krijgen van de bekendheid van de gemeentelijke website is de panelleden in de nulmeting gevraagd of zij ervan op de hoogte zijn dat de gemeente Heerlen een eigen website ([www.heerlen.nl](http://www.heerlen.nl)) heeft. Tabel 1 geeft weer welk aandeel hiervan wel of niet op de hoogte is.

**Tabel 1: Bekendheid gemeentelijke website (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
ja	1173	92%
nee	97	8%

Uit de tabel blijkt dat het leeuwendeel van de panelleden (92%) de gemeentelijke website kent. Een fractie (8%) is er niet van op de hoogte dat de gemeente een eigen website heeft.

### 1.2 Gebruik gemeentelijke website

Om het gebruik van de gemeentelijke website te meten is aan degenen die bekend zijn met de website in de nulmeting gevraagd hoe vaak ze de website gebruiken en hoe lang ze de website gemiddeld genomen bezoeken. Aan degenen die aangeven de website niet te gebruiken is gevraagd wat hiervoor de redenen zijn, of ze het belangrijk vinden dat de gemeente een eigen website heeft, en of ze de intentie hebben om in de toekomst gebruik te gaan maken van de gemeentelijke website. Deze vragen zijn alleen in de nulmeting gesteld omdat verwacht mag worden dat de antwoorden op deze vragen niet snel zullen veranderen.

Eerst wordt in paragraaf 1.2.1 ingegaan op de vragen die betrekking hebben op de gebruikers van de gemeentelijke website. In paragraaf 1.2.2 komen de niet-gebruikers aan de orde.

#### 1.2.1 Gebruikers gemeentelijke website

Om de gebruiksfrequentie te meten is aan degenen die de website kennen in de nulmeting gevraagd hoe vaak zij er gebruik van maken. Daarbij konden zij kiezen uit de antwoordmogelijkheden: 'vaak', 'soms', 'zelden' of 'nooit'. Tabel 2 geeft de verdeling van de antwoorden weer.

**Tabel 2: Gebruiksfrequentie website (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
vaak	72	6%
soms	571	49%
zelden	415	35%
nooit	114	10%

Uit tabel 2 blijkt dat een kleine meerderheid van 55% regelmatig, d.w.z. 'vaak' (6%) of 'soms' (49%) gebruik maakt van de website. Dit betekent dat 45% zelden of nooit gebruik maakt van de website.

Aan degenen die de website regelmatig bezoeken is vervolgens de vraag voorgelegd *hoe lang* ze de website dan gemiddeld genomen bezoeken. De antwoordmogelijkheden waren: 'korter dan 2 minuten', '2-5 minuten' en '5 minuten of langer'. Tabel 3 laat zien hierop geantwoord is.

**Tabel 3: Duur bezoek website (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
korter dan 2 minuten	23	4%
2-5 minuten	289	45%
5 minuten of langer	328	51%

Uit de tabel 3 blijkt dat de helft van de bezoekers (51%) gemiddeld genomen de website 5 minuten of langer bezoekt. Een bijna even groot aandeel (49%) bezoekt de website korter dan 5 minuten.

### 1.2.2 Niet-gebruikers gemeentelijke website

Aan degenen die in de nulmeting aangegeven hebben de gemeentelijke website zelden of nooit te gebruiken (zie tabel 2) is ook gevraagd wat de reden hiervoor is. Tabel 4 laat deze redenen voor niet-gebruik zien. Aangezien meerdere antwoordmogelijkheden aangekruist konden worden bedraagt het totaal meer dan 100%.

**Tabel 4: Reden(en) niet gebruik gemeentelijke website (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
geen behoefte	213	40%
ik bel als ik iets wil weten	111	21%
ik bezoek het gemeentehuis als ik iets nodig heb	74	14%
ik gebruik de gemeentegids van de gemeente Heerlen	158	30%
de informatie die ik zoek staat niet op de website	36	7%
het is moeilijk om te vinden wat je zoekt	42	8%
anders, namelijk ( <i>meest frequent genoemd</i> ):	69	13%
<i>- alleen website bezoeken als ik iets wil weten/ergens naar op zoek ben</i>		

De meest genoemde reden voor niet-gebruik is 'geen behoefte' (40%), gevolgd door 'ik gebruik gemeentegids' (30%) en 'ik bel als ik iets wil weten' (21%). Redenen die te maken hebben met de kwaliteit van de website zelf (b.v. informatie staat niet op website of moeilijk zoeken op website) worden veel minder genoemd.

Vervolgens is aan de niet-gebruikers gevraagd in hoeverre ze het belangrijk vinden dat de gemeente een eigen website heeft. De resultaten zijn weergegeven in tabel 5.

**Tabel 5: Belang gemeentelijke website volgens niet-gebruikers (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
zeer belangrijk	52	54%
minder belangrijk	30	31%
niet belangrijk	4	4%
weet niet	11	11%

Het is niet zo dat de huidige niet-gebruikers een gemeentelijke website niet belangrijk vinden: een (kleine) meerderheid van 54% van hen vindt het zeer belangrijk dat de gemeente een eigen website heeft. 31% vindt het minder belangrijk en 4% vindt het niet belangrijk. De rest weet het niet.

Tenslotte is aan de niet-gebruikers in de nulmeting gevraagd of ze van plan zijn om in de toekomst gebruik te gaan maken van de gemeentelijke website. Tabel 6 laat zien hoe hierop gereageerd is

**Tabel 6: Toekomstig gebruik website door huidige niet-gebruikers (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
ja	57	58%
nee	8	8%
weet niet	33	34%

Er is zeker nog ruimte om het niet-gebruik van de website terug te dringen: een meerderheid van circa 60% van de niet-gebruikers is van plan om de website in de toekomst wel te gaan gebruiken. Een relatief grote groep van 34% weet het nog niet en is derhalve nog te beïnvloeden. Slechts 8% is niet plan de website te gaan gebruiken.

### 1.3 Bezoek *vernieuwde* website

In de vervolgmeting van september 2006 is de panelleden gevraagd of ze de in april 2006 vernieuwde website wel eens bezocht hebben. Op dat moment was de vernieuwde website dus 5 maanden in de lucht. Men kan kiezen uit de antwoordmogelijkheden 'ja, 1 keer', 'ja, meerdere keren' of 'nee'. Tabel 7 geeft de verdeling van de antwoorden weer.

**Tabel 7: Bezoek vernieuwde website (vervolgmeting september 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
ja, 1 keer	348	31%
ja, meerdere keren	340	30%
nee	450	40%

Een meerderheid van ruim 60% van de panelleden heeft de vernieuwde website 1 of meerdere keren bezocht; 40% had op dat moment de nieuwe website nog niet bezocht.

Aan deze laatste groep is vervolgens de vraag gesteld *waarom* men de vernieuwde website nog niet bezocht heeft. Tabel 8 laat zien hoe hierop geantwoord is.

**Tabel 8: Reden(en) niet gebruik vernieuwde website (vervolgmeting september 2006)**

<b>Antwoordmogelijkheid</b>	<b>Absoluut</b>	<b>Percentage</b>
geen tijd	94	21%
geen interesse	20	4%
nog geen gemeentelijke informatie nodig gehad	286	64%
anders	49	11%

Verreweg de meest genoemde reden voor het niet bezoeken van de vernieuwde website is dat men nog geen gemeentelijke informatie nodig heeft gehad (64%); een voor de hand liggende score gelet op het feit dat de nieuwe website op het moment van peilen pas relatief kort operationeel was.

### 3. INFORMATIEFUNCTIE GEMEENTELIJKE WEBSITE

*In dit hoofdstuk staat de informatiefunctie van de gemeentelijke website centraal. Voor welke informatie wordt de website bezocht? In welke mate wordt de informatie die men zoekt ook daadwerkelijk gevonden? Wordt er informatie op de site gemist en, zo ja, welke?*

Op de eerste plaats is onderzocht voor welke informatie de website bezocht wordt. Daartoe is aan degenen die in de nulmeting hebben aangegeven de website regelmatig te bezoeken (zie tabel 2) de vraag gesteld *waarvóór* zij de gemeentelijke website gebruiken. Deze vraag is in de vervolgmeting niet meer gesteld omdat niet verwacht wordt dat het beeld op korte termijn aan verandering onderhevig is. Tabel 9 geeft de verdeling van de antwoorden weer. Aangezien meerdere antwoordmogelijkheden aangekruist konden worden bedraagt het totaal meer dan 100%.

**Tabel 9: Informatiefunctie website: redenen voor gebruik (nulmeting februari 2006)**

Antwoordmogelijkheid	Absoluut	Percentage
actuele informatie	532	83%
openingstijden	314	49%
evenementen	293	46%
vacatures	77	12%
informatie over gemeentebestuur	133	21%
informatie over gemeentelijke organisatie	118	18%
informatie over gemeentelijke beleidsterreinen (onderwijs, sport, toerisme, etc.)	125	20%
zakelijke informatie	78	12%
informatie over Heerlen (geschiedenis, kerncijfers)	152	24%
informatie over stadsdelen en buurten	271	42%
informatie over Parkstad Limburg	179	28%
digitale balie	172	27%
gemeentegids	148	23%
wegwerkzaamheden	139	22%
geen speciaal doel, gewoon nieuwsgierig kijken	142	22%
iets anders	33	5%

Verreweg de meest genoemde reden om de website te bezoeken is 'actuele informatie' (83%), op afstand gevolgd door 'openingstijden' (49%), 'evenementen' (46%) en 'informatie over stadsdelen en buurten' (42%). De meeste andere redenen worden door 20 à 30% van de gebruikers genoemd.

Vervolgens is aan degenen die de website gebruiken gevraagd of ze de laatste keer dat zij de website bezochten de gezochte informatie gevonden hebben. Deze vraag is zowel in de nulmeting als de vervolgmeting gesteld.

Tabel 10 op de volgende pagina geeft weer hoe men op deze vraag gereageerd heeft. Tussen haakjes zijn de absolute aantallen respondenten weergegeven.

**Tabel 10: Voorzien in informatiebehoefte, in %**

Antwoordmogelijkheid	Nulmeting	Vervolgmeting
ja, volledig	48% (309)	38% (354)
ja, gedeeltelijk	30% (189)	24% (161)
nee	9% (55)	6% (41)
ik was niet op zoek naar specifieke informatie	13% (85)	32% (210)

Uit de tabel blijkt dat in de nulmeting in totaal 78% van de bezoekers aangeeft de informatie die zij op de (oude) gemeentelijke website zochten volledig of gedeeltelijk gevonden te hebben. In de vervolgmeting geeft in totaal 62% van de bezoekers van de (vernieuwde) website aan dat zij de informatie volledig of gedeeltelijk gevonden hebben. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat in de vervolgmeting een grotere groep zegt niet op zoek te zijn geweest naar specifieke informatie (32% versus 13% in nulmeting). Mogelijk omvat deze groep een groter aandeel mensen dat de vernieuwde website alleen bezocht heeft om de nieuwe opzet en layout te bekijken. Het aandeel mensen zegt niet de gezochte informatie gevonden te hebben is in beide metingen vergelijkbaar klein (9% in nulmeting versus 6% in vervolgmeting)

Tenslotte is zowel in de nulmeting als de vervolgmeting aan de gebruikers van de website gevraagd of men informatie op de website mist, en zo ja, welke?. Tabel 11 geeft de percentuele antwoordverdeling weer, met tussen haakjes wederom de absolute aantallen.

**Tabel 11: Missen van informatie op website**

Antwoordmogelijkheid	Nulmeting	Vervolgmeting
Nee	81% (516)	82% (545)
ja	19% (122)	18% (121)

Zowel in de nulmeting als de vervolgmeting geven 4 op de 5 bezoekers (ca. 80%) van de website aan geen informatie te missen. Eén op de 5 bezoekers (ca. 20%) mist dus wel nog informatie. Deze groep geeft in de vervolgmeting aan m.n. de volgende informatie op de vernieuwde website te missen:

- Lijst met telefoonnummers, e-mailadressen van ambtenaren met informatie over de belangrijkste (voor burger relevante) aandachtsgebieden per ambtenaar.
- Interactieve dienstverlening (digitale formulieren voor bijvoorbeeld aanvragen vergunningen, WVG).

### 3. WAARDERING GEMEENTELIJKE WEBSITE

In dit hoofdstuk staat de tevredenheid over de gemeentelijke website centraal, uitgesplitst naar de aspecten gebruiksvriendelijkheid (paragraaf 3.1) en inhoud (3.2). Beide kwaliteitsaspecten zijn in de nulmeting en vervolgmeting op identieke manier bevraagd waardoor vergelijking van uitkomsten mogelijk is.

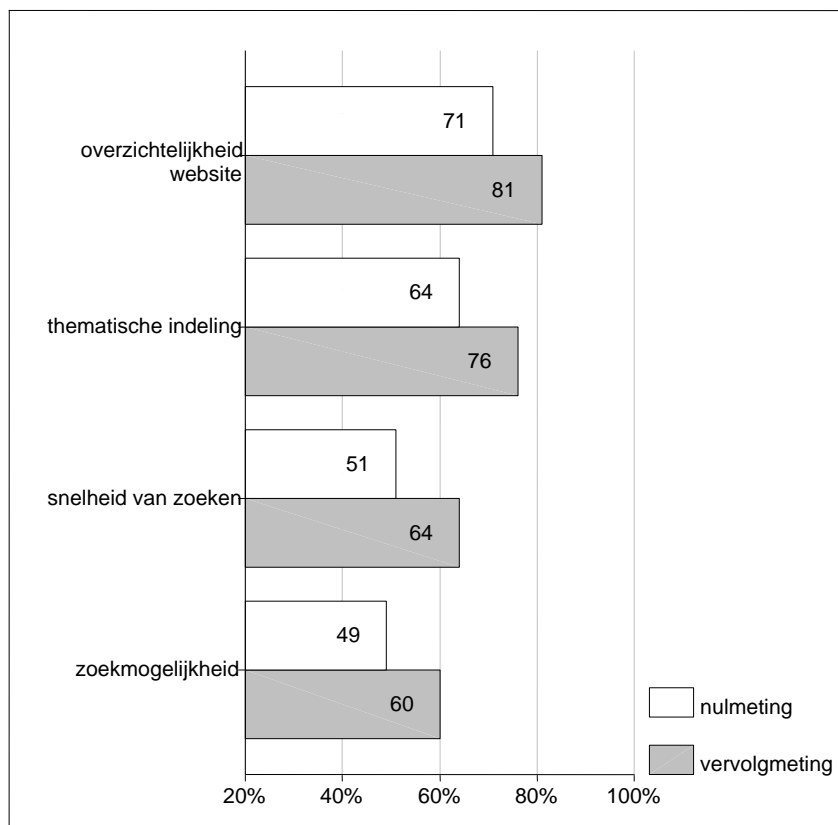
#### 3.1 Gebruiksvriendelijkheid

Om de tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid te meten is aan de gebruikers van de website gevraagd in hoeverre ze over de volgende punten tevreden of ontevreden zijn:

- Overzichtelijkheid website (indeling beeldscherm, opbouw/structuur);
- Thematische indeling website (indeling naar hoofdthema's Loket, Vrije tijd, Stad/buurt, Organisatie/Bestuur, Beleid/Plannen);
- Snelheid van zoeken (aantal te doorlopen stappen);
- Zoekmogelijkheid (zoeken via menu en zoekopties).

Grafiek 1 geeft voor de nulmeting en de vervolgmeting weer hoeveel procent van de gebruikers tevreden zijn over deze kwaliteitsaspecten.

**Grafiek 1: Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid website, in %**



Uit de grafiek komt als algemeen beeld uit beide metingen naar voren dat de gebruikers het meest tevreden zijn over de overzichtelijkheid van de website en de thematische indeling, en relatief iets minder tevreden zijn over de snelheid van zoeken en de zoekmogelijkheden.

Opvallend is verder dat de gebruikers over alle kwaliteitsaspecten positiever zijn gaan oordelen. De gebruiksvriendelijkheid van de vernieuwde website (vervolgmeting) wordt dus hoger gewaardeerd dan die van de 'oude' website (nulmeting).

In grafiek 1 is alleen het aandeel tevreden weergegeven. In tabel 12 op de volgende pagina wordt aanvullend getoond welke aandelen gebruikers ontevreden zijn of een minder uitgesproken mening hebben over de gebruiksvriendelijkheid van de website.

**Tabel 12: Tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid website, verbijzonderd, in %**

	Tevreden		Niet tevreden/niet ontevreden		Onte tevreden		Weet niet/geen mening	
	Nulmeting	Vervolgmeting	Nulmeting	Vervolgmeting	Nulmeting	Vervolgmeting	Nulmeting	Vervolgmeting
Overzichtelijkheid website	71%	81%	23%	17%	5%	2%	1%	1%
Thematische indeling website	64%	76%	30%	20%	5%	2%	1%	2%
Snelheid van zoeken	51%	64%	36%	29%	12%	5%	2%	2%
zoekmogelijkheid	49%	60%	36%	31%	11%	6%	5%	4%

Tenslotte is de website-gebruikers gevraagd om een totaaloordeel te geven over de gebruiksvriendelijkheid van de website op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed). Tabel 13 geeft voor de nulmeting en de vervolgmeting de gemiddelde score voor de gebruiksvriendelijkheid weer, zowel in totaliteit (zie onderste regel) als uitgesplitst naar achtergrondkenmerken (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel waar men woont).

**Tabel 13: Totalscore gebruiksvriendelijkheid website (0=zeer slecht; 10=zeer goed)**

Achtergrondkenmerken		Nulmeting	Vervolgmeting
Geslacht:	- man	7,1	7,4
	- vrouw	7,1	7,5
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	7,0	*
	- 18 t/m 64 jaar	7,1	7,5
	- 65 jaar e.o.	7,3	7,5
Opleidingsniveau	- Lager	7,3	7,6
	- Middelbaar	7,2	7,5
	- Hoger	6,8	7,4
Stadsdeel	- Hoensbroek	7,3	7,6
	- Heerlerheide	7,2	7,6
	- Heerlen-Stad	6,9	7,5
	- Heerlerbaan	7,2	7,3
<b>Totalscore</b>		<b>7,1</b>	<b>7,5</b>

\* niet weergegeven i.v.m. te laag aantal respondenten (< 10).

In de vervolgmeting waarden de gebruikers de gebruiksvriendelijkheid van de vernieuwde website met een 7,5; een ruim voldoende tot goed dus. Deze score is 0,4 punt hoger dan die van de nulmeting toen de gebruikers de gebruiksvriendelijkheid van de 'oude' website met een 7,1 beoordeelden. Wanneer we kijken naar de achtergrondkenmerken valt op dat met name in de vervolgmeting de scores nauwelijks naar achtergrondkenmerken verschillen.

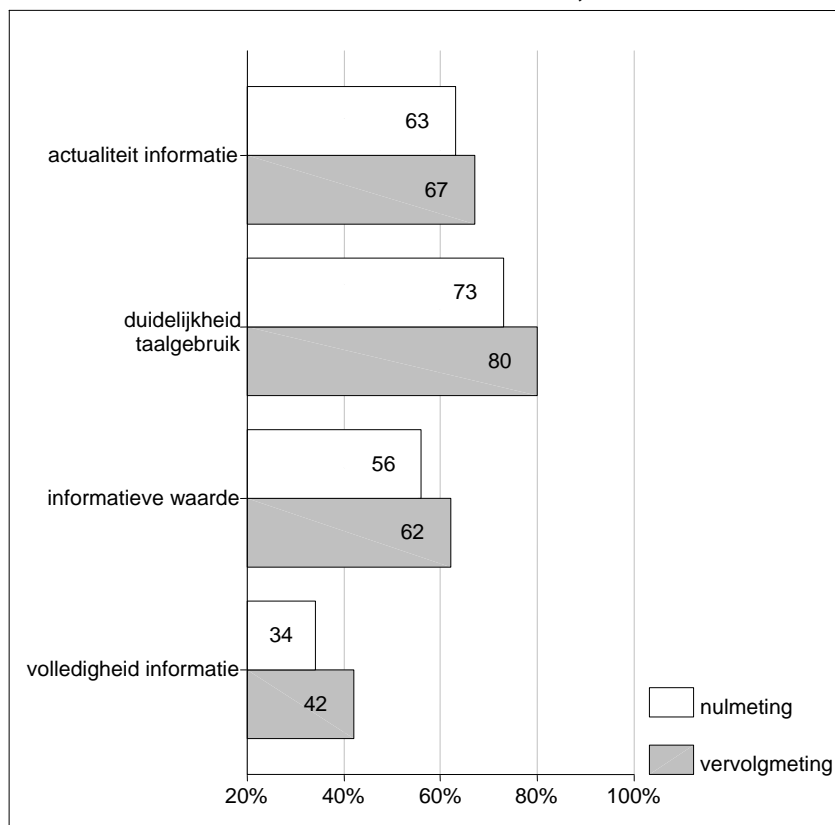
### 3.2 Inhoud

Om te meten in welke mate de panelleden tevreden zijn over de inhoud van de website is hun een viertal kwaliteitsaspecten voorgelegd waarvan ze moesten aangeven of ze hierover tevreden of ontevreden zijn. Deze inhoudelijke aspecten hebben betrekking op:

- Actualiteit informatie
- Duidelijkheid taalgebruik
- Informatieve waarde ("nuttige informatie")
- Volledigheid informatie.

Grafiek 2 geeft voor de nulmeting en de vervolgmeting weer hoeveel procent van de website-gebruikers tevreden zijn over bovengenoemde inhoudelijke kwaliteitsaspecten.

**Grafiek 2: Tevredenheid over inhoud website, in %**



Uit de grafiek komt als algemeen beeld voor beide metingen naar voren dat de website-gebruikers het meest tevreden zijn over de duidelijkheid van het taalgebruik, op afstand gevolgd door de actualiteit van de informatie en de informatieve waarde van de website. Duidelijk het minst te spreken zijn de gebruikers over de volledigheid van de informatie op de website; dit is het enige inhoudelijke kwaliteitsaspect waarover een minderheid van de gebruikers tevreden is.

Evenals bij de gebruiksvriendelijkheid zien we ook bij de inhoud dat de gebruikers over alle kwaliteitsaspecten positiever zijn gaan oordelen. De inhoud van de vernieuwde website (vervolgmeting) wordt dus hoger gewaardeerd dan die van de 'oude' website (nulmeting).

In grafiek 2 is alleen het aandeel tevredenen weergegeven. Daarom wordt in tabel 14 op de volgende pagina wordt aanvullend getoond welke aandelen gebruikers ontevreden zijn of een minder uitgesproken mening hebben over de inhoudelijke kwaliteitsaspecten van de website.

**Tabel 14: Tevredenheid over inhoud website, verbijzonderd, in %**

	Tevreden		Niet tevreden/niet ontevreden		Onte tevreden		Weet niet/geen mening	
	Nulmeting	Vervolgmeting	Nulmeting	Vervolgmeting	Nulmeting	Vervolgmeting	Nulmeting	Vervolgmeting
Actualiteit informatie	63%	67%	29%	26%	4%	3%	4%	4%
Duidelijkheid taalgebruik	73%	80%	23%	18%	3%	1%	1%	1%
Informatieve waarde	56%	62%	38%	33%	5%	3%	2%	3%
Volledigheid informatie	34%	42%	53%	46%	8%	6%	6%	6%

Evenals bij de gebruiksvriendelijkheid is de website-gebruikers gevraagd om ook een totaaloordeel te geven over de inhoud van de website op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed).

Tabel 15 geeft voor de nulmeting en de vervolgmeting de gemiddelde score voor de inhoud weer, zowel in totaliteit (zie onderste regel) als uitgesplitst naar achtergrondkenmerken (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel waar men woont).

**Tabel 15: Totaalscore inhoud website (0=zeer slecht; 10=zeer goed)**

Achtergrondkenmerken		Nulmeting	vervolgmeting
Geslacht:	- man	7,1	7,3
	- vrouw	7,2	7,4
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	7,7	*
	- 18 t/m 64 jaar	7,1	7,3
	- 65 jaar e.o.	7,2	7,4
Opleidingsniveau	- Lager	7,3	7,4
	- Middelbaar	7,2	7,3
	- Hoger	6,9	7,2
Stadsdeel	- Hoensbroek	7,2	7,4
	- Heerlerheide	7,3	7,4
	- Heerlen-Stad	7,0	7,3
	- Heerlerbaan	7,1	7,1
<b>Totaalscore</b>		<b>7,1</b>	<b>7,3</b>

\* niet weergegeven i.v.m. te laag aantal respondenten (< 10).

In de vervolgmeting waarden de gebruikers de inhoud van de vernieuwde website met een 7,3; een ruim voldoende dus. Deze score is 0,2 punt hoger dan die van de nulmeting toen de gebruikers de gebruiksvriendelijkheid van de 'oude' website met een 7,1 beoordeelden.

Wanneer we kijken naar de achtergrondkenmerken valt op dat met name in de vervolgmeting de scores nauwelijks naar achtergrondkenmerken verschillen.

Vergelijking van de totaalscore voor de inhoud van de website met de totaalscore voor de gebruiksvriendelijkheid (zie tabel 13) laat zien dat de toename in waardering voor de gebruiksvriendelijkheid van de vernieuwde website (van 7,1 naar 7,5) groter is geweest dan de toename in waardering voor de inhoud van de vernieuwde site (van 7,1 naar 7,3).

#### 4. OPMERKINGEN GEBRUIKERS GEMEENTELIJKE WEBSITE

##### **Ideeën of suggesties om de vernieuwde website te verbeteren**

Aan het eind van de vragenlijst van de vervolgmeting is de ca. 1100 onderzoeksrespondenten de gelegenheid geboden om zelf ideeën of suggesties in te vullen om de vernieuwde website te verbeteren. Ca. 100 onderzoeksrespondenten hebben hiervan gebruik gemaakt en eigen ideeën of suggesties ingevuld. Hieronder worden de belangrijkste hoofdlijnen weergegeven.

##### **Algemeen**

Passend in het relatief positieve totaaloordeel over de gemeentelijke website worden vaak complimenten in de trant van “ziet er goed uit, een hele verbetering t.o.v. de oude website” ingevuld. Natuurlijk zijn er ook nog steeds mensen negatief over de website (“rommelige opbouw”, “te klein lettertype”, “te lichte kleuren”). Toch slaat de balans duidelijk door naar de groep met een positieve waardering.

##### **Specifiek**

De opmerkingen zijn zeer divers van aard en variëren van algemene opmerkingen (bijv. goede site) naar specifieke ideeën of suggesties (bijv. uitgebreidere activiteitenagenda). Uit de opmerkingen springen de volgende viertal punten het meest in het oog:

- Actualiteit in de gaten houden. Sommige informatie is gedateerd. Zorg ervoor dat altijd de meest actuele informatie op de website staat;
- Taalgebruik is te ambtelijk. Respondenten geven aan dat het taalgebruik eenvoudig moet zijn, zonder al te veel moeilijke en buitenlandse woorden;
- Betere zoekstructuur. Momenteel vindt men dat het te lang duurt voordat de gezochte informatie gevonden is. Bovendien kan men vaak niet terugkeren naar de zoekresultaten, zonder dat deze verloren gaan;
- Verbeter de interactieve mogelijkheden van de site. Respondenten geven aan het op prijs te stellen wanneer bijv. formulieren die op de website staan digitaal ingevuld en verstuurd kunnen worden.



# Bijlagen



## BIJLAGE 1: ONDERZOEKSVERANTWOORDING

In deze bijlage wordt een korte verantwoording geven van de opzet en uitvoering van het onderzoek. Daarbij richt deze verantwoording zich op de meest recente meting, de vervolgmeting. Uit een nadere analyse is gebleken dat de uitkomsten van de onderzoeksverantwoording van de nulmeting nauwelijks afwijken van die van de vervolgmeting.

De vervolgmeting is in september 2006 gehouden onder de leden van het Heerlens Internet Panel. Het HIP is een groep Heerlenaren (minimumleeftijd 12 jaar) die zich bereid hebben verklaard om regelmatig via internet mee te doen aan onderzoeken van de gemeente. De enquête 'Evaluatie gemeentelijke website' is het vierde onderzoek dat via het Heerlens Internet Panel is gehouden.

Op het moment van het onderzoek bestond het interpanel uit 1562 panelleden. Deze mensen hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan de enquête door een korte digitale vragenlijst in te vullen (zie bijlage 2 voor inhoud vragenlijst). Na ca. een week hebben degenen die nog niet gereageerd hadden een herinneringsmail ontvangen met het verzoek om alsnog de vragenlijst in te vullen. Uiteindelijk hebben 1136 panelleden de vragenlijst ingevuld, een tevredenstellende onderzoeksrespons van 73%.

Het onderstaande overzicht geeft aan de hand van de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel weer hoe de responsgroep is samengesteld en hoe deze zich verhoudt ten opzichte van de totale Heerlense bevolking van 12 jaar en ouder. Hiermee wordt voor deze kenmerken inzichtelijk gemaakt in hoeverre de personen die aan de enquête hebben deelgenomen een goede afspiegeling vormen van de Heerlense bevolking.

### Representativiteit naar geslacht, leeftijd, opleiding en stadsdeel, in aantallen en %

Achtergrondkenmerken	Responsgroep in aantallen	Responsgroep in %	Onderzoekspopulatie in %	
Geslacht:	- man	696	61%	49%
	- vrouw	440	39%	51%
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	30	3%	8%
	- 18 t/m 64 jaar	967	85%	73%
	- 65 jaar e.o.	139	12%	20%
Opleidingsniveau:	- Lager	334	34%	43%
	- Middelbaar	312	31%	33%
	- Hoger	347	35%	23%
Stadsdeel:	- Hoensbroek	219	19%	23%
	- Heerlerheide	210	19%	22%
	- Heerlen-Stad	567	50%	44%
	- Heerlerbaan	137	12%	11%

Uit het overzicht blijkt dat de leden van het Heerlens Internet Panel die aan het onderzoek hebben deelgenomen qua geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel een vrij aardige afspiegeling vormen van de totale Heerlense bevolking. Uit een vergelijking van de responsgroep (onderzoeksdeelnemers) met de onderzoekspopulatie (Heerlense bevolking) blijkt weliswaar dat in de responsgroep sprake is van een oververtegenwoordiging van mannen (61% versus 49%), 18 t/m 64-

jarigen (85% vs. 73%) en hoger opgeleiden (35% vs. 23%), maar in vergelijking met andere internetonderzoeken vallen deze verschillen alleszins mee. De verdeling naar stadsdeel komt in de responsgroep zelfs goed overeen met de verdeling in de onderzoekspopulatie.

## BIJLAGE 2: VRAGENLIJSTEN EVALUATIE GEMEENTELIJKE WEBSITE

### A. NULMETING

Het is de bedoeling dat U per vraag slechts één antwoord aankruist, tenzij het bij de vraag uitdrukkelijk anders vermeld staat.

1. *Bent U ervan op de hoogte dat de gemeente Heerlen een eigen website ([www.heerlen.nl](http://www.heerlen.nl)) heeft?*
  - ja
  - nee -> EINDE VRAGENLIJST
  
2. *Hoe vaak maakt U gebruik van deze website?*
  - vaak -> GA NAAR VRAAG 2A
  - soms -> GA NAAR VRAAG 2A
  - zelden -> GA NAAR VRAAG 2B
  - nooit -> GA NAAR VRAAG 2B
  
- 2a. *Hoe lang bezoekt u de website gemiddeld genomen?*
  - korter dan 2 minuten -> GA NAAR VRAAG 3
  - 2-5 minuten -> GA NAAR VRAAG 3
  - 5 minuten of langer -> GA NAAR VRAAG 3
  
- 2b. *Waarom bezoekt U de website zelden of nooit? (meerdere antwoorden mogelijk)*
  - geen behoefte
  - ik bel als ik iets wil weten
  - ik bezoek het gemeentehuis als ik iets nodig heb
  - ik gebruik de gemeentegids van de Gemeente Heerlen
  - de informatie die ik zoek staat niet op de website
  - het is moeilijk om te vinden wat je zoekt
  - anders, namelijk..... (zelf invullen)
  
- 2c. *In hoeverre vindt U het belangrijk dat de gemeente een eigen website heeft?*
  - zeer belangrijk
  - minder belangrijk
  - niet belangrijk
  - weet niet
  
- 2d. *Bent U van plan gebruik te gaan maken van de gemeentelijke website?*
  - ja -> GA NAAR VRAAG 9
  - nee -> GA NAAR VRAAG 9
  - weet niet -> GA NAAR VRAAG 9

3. *Waarvoor gebruikt U wel eens de website van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)*

- actuele informatie
- openingstijden
- evenementen
- vacatures
- informatie over gemeentebestuur
- informatie over gemeentelijke organisatie'
- informatie over gemeentelijke beleidsterreinen (onderwijs, sport, recreatie, toerisme, etc.)
- zakelijke informatie
- informatie over Heerlen (geschiedenis, kerncijfers)
- informatie over stadsdelen en buurten
- informatie over Parkstad Limburg
- digitale balie
- gemeentegids
- wegwerkzaamheden
- geen speciaal doel, gewoon nieuwsgierig kijken
- iets anders, namelijk..... *(zelf invullen)*

4. *Heeft U de laatste keer dat U de website bezocht de informatie gevonden die U zoekt?*

- ja, volledig
- ja, gedeeltelijk
- nee
- ik was niet op zoek naar specifieke informatie

5. *Mist U op dit moment informatie op de gemeentelijke website?*

- nee
- ja, namelijk:..... *(zelf invullen)*

Hieronder volgen enkele punten met betrekking tot de **gebruiksvriendelijkheid** van de website.

6a. *Kunt U voor elk van deze punten aangeven in hoeverre U hiermee tevreden of ontevreden bent?*

	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Weet niet/ Geen mening
1. Overzichtelijkheid website (indeling beeldscherm)	0	0	0	0
2. Thematische indeling website (indeling naar hoofdthema's Actueel, Bestuur, Organisatie, Stad, Zakelijk)	0	0	0	0
3. Snelheid van zoeken (aantal te doorlopen stappen)	0	0	0	0
4. Zoekmogelijkheid (zoeken via menu, trefwoord, etc.)	0	0	0	0

6b. *Wat is uw totale oordeel over de gebruiksvriendelijkheid van de website op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed)?*

Nu volgen enkele punten met betrekking tot de **inhoud** van de website.

7a. *Kunt u voor elk van deze punten aangeven in hoeverre u hiermee tevreden of ontevreden bent?*

	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Weet niet/ Geen mening
1. Actualiteit informatie	0	0	0	0
2. Duidelijkheid taalgebruik	0	0	0	0
3. Informatieve waarde ("nuttige informatie")	0	0	0	0
4. Volledigheid informatie	0	0	0	0

7b. *Wat is uw totale oordeel over de inhoud van de website op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed?)*

8. *Komt het wel eens voor dat u (een gedeelte van) de website niet kunt bereiken?*

- 0 vaak
- 0 soms
- 0 zelden
- 0 nooit

9. *Als u nog ideeën of suggesties heeft om de website te verbeteren, zou u deze dan hieronder kunnen aangeven? (zelf invullen)*

.....

## B. VERVOLGMETING

Het is de bedoeling dat U per vraag slechts één antwoord aankruist, tenzij het bij de vraag uitdrukkelijk anders vermeld staat.

*De website van de gemeente Heerlen ([www.heerlen.nl](http://www.heerlen.nl)) is in april vernieuwd.*

1. *Heeft U deze **vernieuwde website** wel eens bezocht?*

0 ja, 1 keer vaak -> GA NAAR VRAAG 2

0 ja, meerdere keren -> GA NAAR VRAAG 2

0 nee -> GA NAAR VRAAG 1a

1a. *Waarom heeft U de vernieuwde website nog niet bezocht?*

0 nog geen tijd gehad -> EINDE VRAGENLIJST

0 geen interesse -> EINDE VRAGENLIJST

0 nog geen gemeentelijke informatie nodig gehad -> EINDE VRAGENLIJST

0 anders, namelijk: *(zelf invullen)* -> EINDE VRAGENLIJST

2. *Heeft u de laatste keer dat u de vernieuwde website bezocht de informatie gevonden die u zocht?*

0 ja, volledig

0 ja, gedeeltelijk

0 nee

0 ik was niet op zoek naar specifieke informatie

3. *Mist u op dit moment informatie op de vernieuwde gemeentelijke website?*

0 nee

0 ja, namelijk: *(zelf invullen)*

Hieronder volgen enkele punten met betrekking tot de **gebruiksvriendelijkheid** van de vernieuwde website.

4a. Kunt u voor elk van deze punten aangeven in hoeverre u hiermee tevreden of ontevreden bent?

	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Weet niet/ Geen mening
1. Overzichtelijkheid website (indeling beeldscherm, goede structuur)	0	0	0	0
2. Thematische indeling website (indeling naar hoofdthema's Loket, Vrije tijd, Stad/buurt, Organisatie/Bestuur, Beleid/Plannen)	0	0	0	0
3. Snelheid van zoeken (aantal te doorlopen stappen)	0	0	0	0
4. Zoekmogelijkheid (zoeken via menu, trefwoord, etc.)	0	0	0	0

4b. Wat is uw totale oordeel over de *gebruiksvriendelijkheid* van de vernieuwde website op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed?)

Nu volgen enkele punten met betrekking tot de inhoud van de vernieuwde website.

5a. Kunt u voor elk van deze punten aangeven in hoeverre u hiermee tevreden of ontevreden bent?

	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Weet niet/ Geen mening
1. Actualiteit informatie	0	0	0	0
2. Duidelijkheid taalgebruik	0	0	0	0
3. Informatieve waarde ("nuttige informatie")	0	0	0	0
4. Volledigheid informatie	0	0	0	0

5b. Wat is uw totale oordeel over de inhoud van de vernieuwde website op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed?)

6. Als u nog ideeën of suggesties heeft om de vernieuwde website te verbeteren, zou u deze dan hieronder kunnen aangeven? (zelf invullen)