



Bijlagen

Sabel Online – Afstudeerstage

Datum: 6 oktober 2014

Student: Frank Koolstra (studentnr. 09065652)

Opleiding: Communication & Multimedia Design (De Haagse Hogeschool)

Begeleidend examiner: Danica Mast

Tweede examiner: Jos van Leeuwen

Stagebedrijf: Sabel Online, Bilthoven

Bedrijfsmentor: Lonneke Theelen



Bijlage A: Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf

Afstudeerblok: 2014-1.1 (start uiterlijk 10 februari 2014)
Startdatum uitvoering afstudeeropdracht: 10 februari 2014
Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster: 6 juni 2014

Studentnummer: 09065652
Achternaam: dhr. Koolstra
Voorletters: F.D.
Roepnaam: Frank
Adres: Dr. J. Presserstraat 144
Postcode: 2552 LN
Woonplaats: Den Haag
Telefoonnummer: (070) 397 64 24
Mobiel nummer: (06) 43 11 71 06
Privé emailadres: frank_koolstra@hotmail.com

Opleiding: Communication & Multimedia Design
Locatie: Den Haag
Variant: voltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: Eva Graven
Naam begeleidend examiner: Danica Mast
Naam tweede examiner: Jos van Leeuwen

Naam bedrijf: Sabel Online
Afdeling bedrijf:
Bezoekadres bedrijf: Rembrandtlaan 24
Postcode bezoekadres: 3723 BJ
Postbusnummer:
Postcode postbusnummer:
Plaats: Bilthoven
Telefoon bedrijf: (088) 227 22 00
Telefax bedrijf:
Internetsite bedrijf: <http://www.sabelonline.nl/>

Achternaam opdrachtgever: mw. Theelen
Voorletters opdrachtgever: L.
Titulatuur opdrachtgever:
Functie opdrachtgever: Onderzoeker en internetadviseur
Doorkiesnummer opdrachtgever: (088) 227 22 38
Email opdrachtgever: lonneke@sabelonline.nl

Achternaam bedrijfsmentor: mw. Theelen
Voorletters bedrijfsmentor: L.
Titulatuur bedrijfsmentor:
Functie bedrijfsmentor: Onderzoeker en internetadviseur
Doorkiesnummer bedrijfsmentor: (088) 227 22 38
Email bedrijfsmentor: lonneke@sabelonline.nl

Doorkiesnummer afstudeerder: (088) 227 22 73
Functie afstudeerder (deeltijd/duaal):

Titel afstudeeropdracht:

Ontwikkelen van een interactieontwerp voor de inrichting van gemeentelijke websites bij Sabel Online.

Opdrachtomschrijving

1. Bedrijf

Internetadviesbureau Sabel Online is expert in digitaal klantcontact en online dialoog. Er wordt gewerkt voor grote merken, overheid en non-profit. Sabel Online onderzoekt, adviseert, creëert en optimaliseert.

Sabel Online gelooft dat mensen hun eigen zaken willen regelen. In het dagelijks werk en in relaties met bedrijven of de overheid. Een soepel online proces maakt daarbij het verschil. Sabel Online vindt daarom dat de beste online keuzes voor de klanten gemaakt moet worden. Gericht op resultaat, maar zonder concessies aan klantvriendelijkheid of usability.

Gedurende de afstudeerperiode bij Sabel Online maak ik onderdeel uit van een multidisciplinair team van (8 medewerkers) onderzoekers, adviseurs, creatieven en technenuten.

2. Probleemstelling

Een doelgroep komt naar de website van een gemeente met een gericht doel. Ze willen zo snel mogelijk hun zaken regelen. Zo is er op elke website een beperkte set aan taken die voor gebruikers het belangrijkste is: de toptaken.

Sabel Online helpt gemeenten de toptaken van hun gebruikers te identificeren. Dat gebeurt met de onderzoeksmethodiek, ontwikkeld door Gerry McGovern. Kwalitatief en kwantitatief, statistisch onderbouwd. Hiermee wordt inzicht gegeven op basis van feiten. Gebruikers geven duidelijk aan wat voor hen het belangrijkste is. Zo kan de website van een gemeente optimaal inrichtgericht worden op hun behoeften.

De toptaken worden in 3 stappen in kaart gebracht:

1. Taakidentificatie: identificeren van de belangrijkste taken op basis van analyses van website statistieken, beleidsplannen en strategische documenten, focusgroepen en interviews.
2. Taakonderzoek: in een online enquête kiezen gebruikers in een gemeente hun toptaken.
3. Analyse & rapportage: het analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.

Als de toptaken in kaart zijn gebracht, kan de website ingericht worden.

Sabel Online werkte de afgelopen jaren voor diverse gemeenten. Voor onder andere de gemeenten Den Haag, Lansingerland, Westland en Venlo is onderzoek gedaan naar toptaken voor website en/of intranet.

Resultaten van verschillend toptakenonderzoek onder gemeenten laten zien dat gemeenten veel dezelfde set toptaken bevatten. Hierdoor komen vergelijkbare elementen in bijvoorbeeld een interactieontwerp terug bij veel gemeentelijke websites. Sabel online heeft de behoefte om het besluitvormingsproces efficiënter te laten verlopen. Hiermee

bedoel ik de vertaling van de resultaten van onderzoek naar het ontwikkelen van een interactieontwerp; doordat er voor gemeentelijke websites veel toptaken hetzelfde zijn, bestaat het vermoeden dat hier één standaard interactieontwerp als template voor ontwikkeld kan worden. Dit zal kosten en tijd besparen.

3. Doelstelling van de afstudeeropdracht

Het ontwikkelen van een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites.

Om een interactieontwerp te realiseren zal een toptaakonderzoek uitgevoerd worden voor de gemeente De Bilt. De resultaten die voortkomen uit dit onderzoek worden vergeleken met de resultaten van eerder uitgevoerd toptaakonderzoek voor gemeenten. De vergelijking zal als resultaat een aantal bevindingen opleveren, op basis hiervan wordt een interactieontwerp ontwikkeld.

4. Resultaat

Een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites. Het interactieontwerp zal ervoor zorgen dat het besluitvormingsproces efficiënter verloopt bij de inrichting van gemeentelijke websites. Dit heeft voor zowel Sabel Online als hun klanten een lucratief voordeel in kosten en tijd.

5. Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten

1. Opstarten van het project	Week
▪ De opdracht concretiseren met Sabel Online.	1
▪ Aanvullende oriëntatie op het probleemdomain door het lezen van literatuur.	1
2. Inrichten van het project	
▪ De inrichting van het project wordt vastgesteld in het 'Plan van aanpak'.	1
3. Maken van het Plan van aanpak	
▪ Schrijven van het Plan van aanpak.	1
4. Uitvoeren van het project	
Onderzoek naar de toptaken van de gemeentelijke website De Bilt.	
▪ Identificeren van de belangrijkste taken op basis van:	
▪ analyses van websitestatistieken	2
▪ beleidsplannen en strategische documenten	4
▪ interviews	4
▪ Online enquête opzetten waarbij gebruikers hun toptaken kiezen.	5
▪ Analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.	7
▪ (Online) card sorting opzetten en uitvoeren op basis van de	8

onderzoeksresultaten.	
▪ Opstellen van een informatiearchitectuur op basis van de card sorting resultaten.	10
▪ Treetest opzetten en uitvoeren op basis van de uitgewerkte informatiearchitectuur.	11
▪ Vergelijken van huidige / bestaande onderzoeksresultaten en rapporteren van de bevindingen.	13
▪ Opstellen van een interactieontwerp op basis van de informatiearchitectuur en bevindingen van de vergelijking.	13
▪ Interactieontwerp toetsen op basis van een prototypetest met een online klikdemo.	15
▪ Aanpassen van het interactieontwerp op basis van de testresultaten.	17
5. Opleveren van het projectresultaat	
▪ Opleveren van het interactieontwerp (presentatie)	17
6. Afsluiten van het project	
▪ Evaluatie en beëindiging van het project.	17

6. Op te leveren (tussen)producten

Plan van aanpak

Rapportage toptaakonderzoek

Informatiearchitectuur

Rapportage vergelijking

Interactieontwerp

Presentatie

7. Te demonstreren competenties en wijze waarop

Opstellen debriefing
▪ De opdracht concretiseren met Sabel Online. ▪ Aanvullende oriëntatie op het probleemdomein door het lezen van literatuur.
Opstellen Plan van aanpak
▪ Schrijven van het Plan van aanpak met de hoofdstukken: 1. Achtergronden 2. Projectopdracht 3. Projectactiviteiten 4. Projectgrenzen 5. Producten 6. Kwaliteit 7. Projectorganisatie 8. Planning
Onderzoek opzetten en uitvoeren
Onderzoek naar de toptaken van de gemeentelijke website van De Bilt. ▪ Identificeren van de belangrijkste taken: door het opstellen van een longlist tussen de 400 en 1.600 taken op basis van: ▪ analyses van websitestatistieken Het analyseren van de: huidige content van de website; sitestatistieken; gebruikte zoekwoorden. ▪ beleidsplannen en strategische documenten ▪ interviews Interviews uitvoeren waarbij de gebruiker wordt gevraagd naar hun behoeften, verwachtingen en ervaringen. ▪ Online enquête opzetten waarbij de gebruikers hun toptaken kiezen. De longlist terugbrengen tot een shortlist van 60 tot maximaal 100 taken. Deze shortlist vervolgens laten scoren door de bezoekers van de website in een online enquête. Uit die score ontstaat de Long Neck: een kleine set van 4 tot 6 toptaken die samen zo'n 25% van de stemmen krijgen. Vaak hebben deze toptaken samen minstens zoveel stemmen als de slechts scorende 40 tot 60 taken. En soms is er een supertaak die 7 tot 10% van de stemmen krijgt. ▪ Analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.
Opstellen informatiearchitectuur
▪ (Online) card sorting opzetten en uitvoeren op basis van de onderzoeksresultaten. Bij het inrichten en ontwerpen van een informatiearchitectuur wordt de indeling vooraf getoetst bij de gebruikers. Met behulp van (digitale) kaartjes stellen ze zelf een logische structuur samen. ▪ Opstellen van een informatiearchitectuur op basis van de card sorting resultaten.

Opstellen interactieontwerp
▪ Treetest opzetten en uitvoeren op basis van de uitgewerkte informatiearchitectuur. Gebruikers klikken op basis van een scenario door een boomstructuur en geven aan waar ze denken de juiste informatie te vinden. Hun klikgedrag wordt nauwkeurig geregistreerd. De resultaten van de treetest laten zien welke informatie op welke plek binnen de structuur wordt verwacht. Dit vormt de basis voor het interactieontwerp. ▪ Vergelijken van huidige / bestaande onderzoeksresultaten en rapporteren van de bevindingen. De resultaten die voortkomen uit het huidige onderzoek worden vergeleken met de resultaten van eerder uitgevoerd toptaakonderzoek voor gemeenten. De vergelijking zal als resultaat een aantal bevindingen opleveren. Dit vormt samen met de getoetste informatiearchitectuur de basis voor het interactieontwerp. ▪ Opstellen van een interactieontwerp op basis van de getoetste informatiearchitectuur en bevindingen van de vergelijking.
Usabilitytest opzetten en uitvoeren
▪ Interactieontwerp toetsen op basis van een prototypetest met een online klickdemo. Bij deze test gaan gebruikers aan de slag met een online klickdemo, op basis van het interactieontwerp. Hierdoor wordt duidelijk waar eventueel verkeerde keuzes gemaakt zijn en waar het ontwerp nog aangescherpt moet worden. ▪ Aanpassen van het interactieontwerp op basis van de testresultaten.
Presentatie - product
▪ Opleveren van het interactieontwerp (presentatie)



Bijlage B: Plan van aanpak

Sabel Online – Afstudeerstage

Datum: 6 oktober 2014

Student: Frank Koolstra (studentnr. 09065652)

Opleiding: Communication & Multimedia Design (De Haagse Hogeschool)

Begeleidend examiner: Danica Mast

Tweede examiner: Jos van Leeuwen

Stagebedrijf: Sabel Online, Bilthoven

Bedrijfsmentor: Lonneke Theelen



Inhoudsopgave

1 Achtergronden	9
2 Projectopdracht.....	10
3 Projectactiviteiten	12
5 Producten	14
6 Kwaliteit	15
7 Projectorganisatie	16
8 Planning	17

1 Achtergronden

Sabel is een fullservice bureau met ongeveer 40 betrokken medewerkers. Het bureau is opgericht in 1998 door Robbert Jan Sabel en bestaat uit de volgende drie onderdelen:

1. Sabel Communicatie

Sabel Communicatie bedenkt en maakt online en offline communicatiemiddelen (bladen, jaarverslagen, folders, e-mailnieuwsbrieven en publieksversies van beleidsrapporten). En adviseert over de effectieve inzet daarvan.

2. Sabel Design

Dit onderdeel van Sabel richt zich met name op grafisch ontwerpen. Ze zijn door de jaren heen gespecialiseerd op diverse vakgebieden waarbij de focus ligt op visuele communicatie. Ze ontwerpen onder andere huisstijlen, websites en brochures voor bedrijven. Alles uiteraard op maat en naar de wensen van de klant.

3. Sabel Online

Sabel Online is expert in digitaal klantcontact en online dialoog. Er wordt gewerkt voor grote merken, overheid en non-profit. Sabel Online onderzoekt, adviseert, creëert en optimaliseert.

Sabel Online is niet een bedrijf die de klant al het werk uit handen wil nemen. Ze gaan er vanuit dat een klant ook zelf dingen kan en wil doen. Ze bekijken daarom bij iedere klant wat de behoeften zijn en spelen hier op in door een advies op maat. Het resultaat is altijd het belangrijkste en staat centraal. Echter; de klantvriendelijkheid en usability worden nooit vergeten.

Tijdens de afstudeerperiode maakte ik onderdeel uit van een team van (acht medewerkers) onderzoekers, adviseurs, creatieven en technenuten bij Sabel Online. Lonneke Theelen was (onderzoeker en internetadviseur) mijn bedrijfsmentor en opdrachtgever bij de uitvoering van de afstudeeropdracht.

2 Projectopdracht

Probleemstelling

Een doelgroep komt naar de website van een gemeente met een gericht doel. Ze willen zo snel mogelijk hun zaken regelen. Zo is er op elke website een beperkte set aan taken die voor gebruikers het belangrijkste is: de toptaken.

Sabel Online helpt onder andere gemeenten de toptaken van hun gebruikers te identificeren. Dat gebeurt met de onderzoeksmethodiek, ontwikkeld door Gerry McGovern. Kwalitatief en kwantitatief, statistisch onderbouwd. Hiermee wordt inzicht gegeven op basis van feiten. Gebruikers geven duidelijk aan wat voor hen het belangrijkste is. Zo kan de website van een gemeente optimaal inrichtgericht worden op de gebruikersbehoeften.

De toptaken worden in drie stappen in kaart gebracht:

1. Taakidentificatie

Identificeren van de belangrijkste taken op basis van analyses van websitestatistieken, beleidsplannen en strategische documenten, focusgroepen en interviews.

2. Taakreferendum

In een online enquête kiezen gebruikers in een gemeente hun toptaken.

3. Analyse & rapportage

Het analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.

Als de toptaken in kaart zijn gebracht, kan de website verbeterd worden.

Sabel Online werkte de afgelopen jaren voor diverse gemeenten. Voor onder andere de gemeenten Den Haag, Lansingerland, Westland en Venlo is onderzoek gedaan naar toptaken voor website en/of intranet.

Resultaten van verschillend toptakenonderzoek onder gemeenten laten zien dat gemeenten veel dezelfde set toptaken bevatten. Hierdoor komen vergelijkbare elementen in bijvoorbeeld een interactieontwerp terug bij veel gemeentelijke websites. Sabel Online heeft de behoefte om het besluitvormingsproces efficiënter te laten verlopen. Hiermee bedoel ik de vertaling van de resultaten van onderzoek naar het ontwikkelen van een interactieontwerp; doordat er voor gemeentelijke websites veel toptaken hetzelfde zijn, bestaat het vermoeden dat hier één standaard interactieontwerp als template voor ontwikkeld kan worden. Dit zal kosten en tijd besparen.

Doelstelling

Het ontwikkelen van een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites.

Resultaat

Een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites. Het interactieontwerp zal ervoor zorgen dat het besluitvormingsproces efficiënter verloopt bij de inrichting van gemeentelijke websites. Dit heeft voor zowel Sabel Online als hun klanten een lucratief voordeel in kosten en tijd.

3 Projectactiviteiten

1. Opstarten van het project
▪ De opdracht concretiseren met Sabel Online. ▪ Aanvullende oriëntatie op het probleemdomen door het lezen van literatuur.
2. Inrichten van het project
▪ De inrichting van het project wordt vastgesteld in het 'plan van aanpak'.
3. Maken van het plan van aanpak
▪ Schrijven van het plan van aanpak.
4. Uitvoeren van het project
Onderzoek naar de toptaken van de gemeentelijke website De Bilt. ▪ Identificeren van de belangrijkste taken op basis van: ▪ analyses van websitestatistieken ▪ beleidsplannen en strategische documenten ▪ interviews ▪ Online enquête opzetten waarbij gebruikers hun toptaken kiezen. ▪ Analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.
▪ (Online) Card sorting opzetten en uitvoeren op basis van de onderzoeksresultaten.
▪ Opstellen van een informatiearchitectuur op basis van de card sorting resultaten.
▪ Treetest opzetten en uitvoeren op basis van de uitgewerkte informatiearchitectuur.
▪ Vergelijken van huidige / bestaande onderzoeksresultaten en rapporteren van de bevindingen.
▪ Opstellen van een interactieontwerp op basis van de informatiearchitectuur en bevindingen van de vergelijking.
▪ Interactieontwerp toetsen op basis van een prototypetest met een online klickdemo.
▪ Aanpassen van het interactieontwerp op basis van de testresultaten.

5. Opleveren van het projectresultaat
▪ Opleveren van het interactieontwerp en het adviseren hiervan. (presentatie)
6. Afsluiten van het project
▪ Evaluatie en beëindiging van het project.

5 Producten

Plan van aanpak

Rapportage toptaakonderzoek

Informatiearchitectuur

Rapportage vergelijking

Interactieontwerp

Presentatie

6 Kwaliteit

Kwaliteit van het tussen / eindproduct(en)

De kwaliteit van alle tussen / eindproducten worden in het algemeen gewaarborgd door gedurende het project (wekelijks) te evalueren met (opdrachtgever / bedrijfsmentor) Lonneke Theelen.

Toptaakonderzoek (rapportage)

De kwaliteit van het toptaakonderzoek en de rapportage hierover worden gewaarborgd door het toepassen van de onderzoeksmethodiek van Gerry McGovern.

Informatiearchitectuur

De kwaliteit van de informatiearchitectuur wordt gewaarborgd door vooraf de indeling te toetsten bij de gebruikers door middel van card sorting. Card sorting zal op basis van de onderzoeksresultaten opgezet en uitgevoerd worden. Met behulp van (digitale) kaartjes stellen gebruikers zelf een logische structuur samen.

Daarnaast zal de informatiearchitectuur tevens getoetst worden bij de gebruikers door middel van een treetest. Bij de treetest klikken gebruikers op basis van een scenario door een boomstructuur en geven aan waar ze denken de juiste informatie te vinden. Hun klikgedrag wordt nauwkeurig geregistreerd. De resultaten van de treetest laten zien welke informatie op welke plek binnen de structuur wordt verwacht. Dit vormt de basis voor het interactieontwerp;

Interactieontwerp

De kwaliteit van het interactieontwerp wordt gewaarborgd door het ontwerp te testen door middel van een online klickdemo. Bij deze test voeren gebruikers scenario's uit van begin tot eind. Hierdoor wordt duidelijk waar eventueel verkeerde keuzes gemaakt zijn en waar het ontwerp nog aangescherpt moet worden.

7 Projectorganisatie

Lonneke Theelen – opdrachtgever / bedrijfsmentor

Rembrandtlaan 24, 3723 BJ, Bilthoven (Utrecht)

(088) 227 22 38

lonneke@sabelonline.nl

Beschikbaarheid: maandag t/m vrijdag

Frank Koolstra – stagiair

Rembrandtlaan 24, 3723 BJ, Bilthoven (Utrecht)

(088) 227 22 73

frank@sabelonline.nl

Beschikbaarheid: maandag t/m vrijdag

Gemeente De Bilt

Aletha Annema - Adviseur digitale dienstverlening en communicatie

Soestdijkseweg Zuid 173, 3721 AB, Bilthoven

(030) 228 91 24

annemaa@debilt.nl

Beschikbaarheid: maandag, dinsdagochtend, donderdag en vrijdagochtend

Communicatie: verloopt via de mail, telefoon en mondeling.

Urenregistratie: wordt geregeld via PSO.

Vergaderfrequentie: wekelijks stage overleg van 12:00 tot 12:30 met Lonneke Theelen.

8 Planning

Ontwikkelen van een interactiewerf voor de inrichting van gemeentelijke websites bij Sabel Online.			FEBRUARI							MAART							APRIL							MEI							JUNI								
Sabel Online	maandag 10 februari 2014		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	
Opstellen van het project	De opdracht concretiseren met Sabel Online																																						
	Aanvullende oriëntatie op het probleemdomen door het lezen van literatuur																																						
	Schrijven van het plan van aanpak																																						
	Uitvoeren van het project																																						
	Opstellen startlijst																																						
Interview	Online enquête opzetten waarbij gebruikers hun top taken kiezen																																						
Aanpakken van de resultaten en rapporteren van de bevindingen																																							
(Online) Chat sorting opzetten en uitvoeren op basis van de onderzoeksresultaten																																							
Opstellen van een informatiearchitectuur op basis van de chat sorting resultaten																																							
Tweedes opzetten en uitvoeren op basis van de uitgewerkte informatiearchitectuur																																							
Weggeven van huidige / bestaande onderzoeksresultaten en rapporteren van de bevindingen																																							
Opstellen van een interactiewerf op basis van de informatiearchitectuur en bevindingen van de weggeleverde interactiewerf																																							
Interactiewerf toetsen op basis van een prototype met een online klikdemo																																							
Aanpakken van het interactiewerf op basis van de testresultaten																																							
Opleveren van het projectresultaat																																							
Opleveren van het interactiewerf en het afsluiten hiervan (presentatie)																																							
Evaluatie en bevestiging van het project																																							
Deadline																																							
vrijdag 6 juni 2014																																							



Bijlage C: Rapportage toptaakonderzoek

Sabel Online – Afstudeerstage

Datum: 6 oktober 2014

Student: Frank Koolstra (studentnr. 09065652)

Opleiding: Communication & Multimedia Design (De Haagse Hogeschool)

Begeleidend examiner: Danica Mast

Tweede examiner: Jos van Leeuwen

Stagebedrijf: Sabel Online, Bilthoven

Bedrijfsmentor: Lonneke Theelen



1 Managementsamenvatting

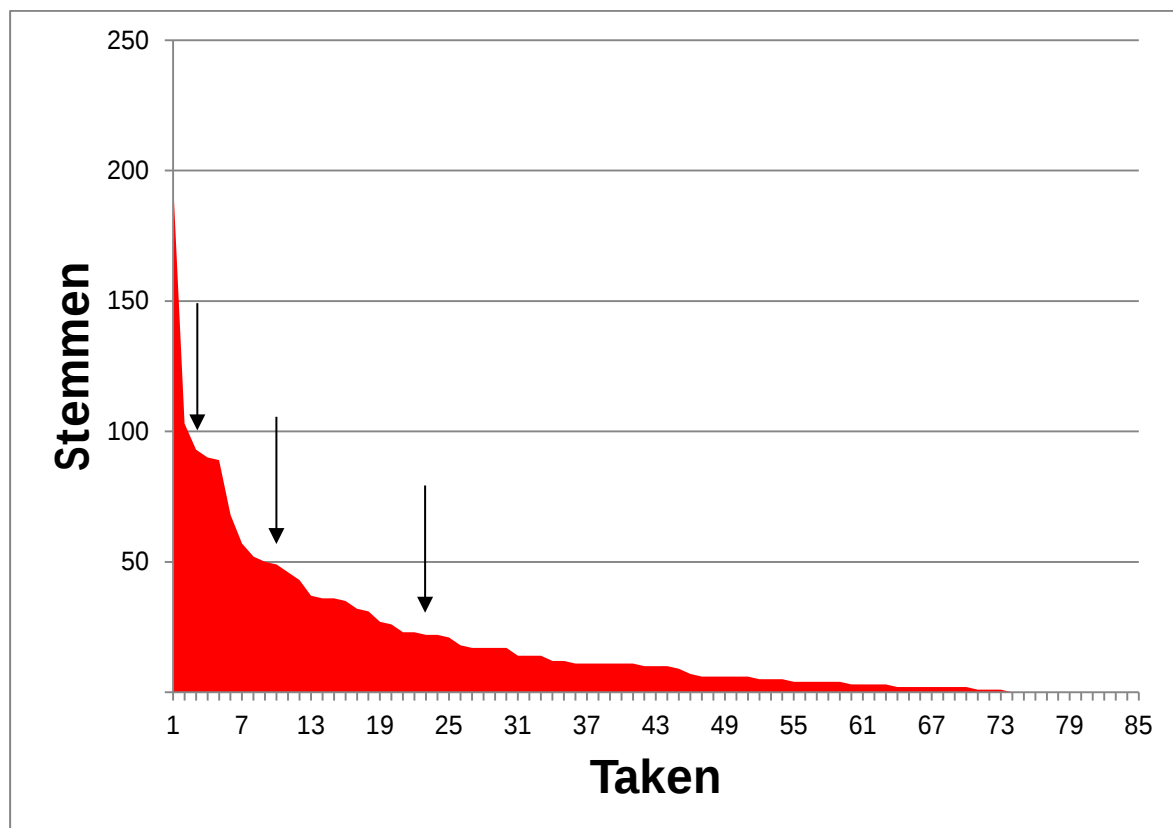
De resultaten van het toptaakonderzoek naar de belangrijkste taken van gemeentelijke websites laten een prioritering van drie taken zien:

1. Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)
2. Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf
3. Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch

Om de toptaken in perspectief te plaatsen: de 3 hoogst scorende taken krijgen 23,6% stemmen in vergelijking met de 63 laagst scorende — die samen 25,4% van de stemmen kregen. Dus ook bij dit onderzoek zien we dat een kleine set taken prioriteit krijgt; het merendeel van de stemmen gaan slechts naar enkele taken die voor de meeste websitebezoekers van het grootste belang zijn.

Long Neck vs Long Tail

De top 3 taken vormen samen de Long Neck. De helft van alle stemmen (50,9%) gingen naar de eerste 10 taken. Dit vormt het middenstuk. 75% van de taken kregen elk minder dan 1,3% van de stemmen; de Long Tail. In onderstaande grafiek is dit schematisch weergegeven.



Aanbevelingen

- De top 3 taken moet de websitebezoeker direct vanaf de homepagina en op elke pagina kunnen starten.
- De taken 4 tot en met 10 verdienen een prominente plaats op de homepagina.

Door deze 10 toptaken direct op de homepagina uit te kunnen voeren of op zijn minst te kunnen starten, kunnen websitebezoekers de belangrijkste taken gemakkelijk(er) en snel(ler) uitvoeren. Het gaat hierbij om de taken die meer dan de helft (50,9%) van de stemmen kregen en daarmee de grootste groep websitebezoekers bedient.

Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting	19
2 Inleiding	22
3 Onderzoeksresultaten	23
3.1 Respondenten	23
3.1.1 Leeftijd	23
3.1.2 Bezoekersfrequentie	24
3.1.3 Rol websitebezoeker	24
3.1.4 Benadering gemeentelijke websites	25
3.1.5 Ontbrekende taken	25
3.2 Vraagstelling	25
3.3 Algemene resultaten	26
3.3.1 Toptaken	26
3.3.2 Top 10 taken	27
3.3.3 Bottom taken	28
3.3.4 Long Neck en Long Tail	32
3.3.5 Resultaten per segment	33
4 Conclusies en bevindingen	35
4.1 Conclusies	35
4.1.1 Toptaken	35
4.2 Aanbevelingen	35
5 Bijlagen	37
5.1 Algemene toptakenlijst	37
5.2 Top 10 taken gesorteerd op leeftijd	43
5.2.1 Leeftijdsgroep 26-35 jaar	43
5.2.2 Leeftijdsgroep 15-25 jaar	44
5.2.3 Leeftijdsgroep 56-65 jaar	45
5.3 Top 10 taken gesorteerd op bezoekfrequentie	46
5.3.1 Zelden of nooit	46
5.3.2 Maandelijks	47
5.5 Vragen online enquête	48

2 Inleiding

Sabel Online gaf opdracht om een toptaakonderzoek uit te voeren voor gemeentelijke websites. Het onderzoek bestaat uit het inzichtelijk maken van de belangrijkste onderwerpen en taken van gemeentelijke websites.

Het onderzoek vond plaats van 17 februari 2014 tot eind april 2014. In dit document worden de resultaten ervan besproken.

Op hoofdlijnen komt dit neer op:

Resultaten online enquête: taakonderzoek (hoofdstuk 3)

Conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 4)

Tot slot vindt je in de bijlagen:

De algemene takenlijst (bijlage 1)

Top 10 taken per leeftijdsgroep (bijlage 2)

Top 10 taken per bezoekersfrequentie (bijlage 3)

Vragen online enquête (bijlage 4)

3 Onderzoeksresultaten

3.1 Respondenten

In de periode van 7 april 2014 tot en met 11 april 2014 verzamelden we de data voor dit onderzoek. Een paar gegevens op een rij over het aantal respondenten van deze enquête:

- In totaal zijn er 133 personen de online enquête gestart.
- 114 personen (85,7%) hebben de enquête volledig ingevuld.
- De shortlist is door 114 personen ingevuld.

Op basis van het aantal respondenten voor de gehele enquête in het algemeen en voor de takenlijst in het bijzonder kunnen er betrouwbare uitspraken gedaan worden over de toptaken van de doelgroep 'inwoner van de gemeente'. Voor de andere doelgroepen (Werknemer bij een bedrijf of ondernemer in de gemeente, Werknemer of vrijwilliger bij een maatschappelijke instelling, corporatie of vereniging, Medewerker of raadslid bij de gemeente, Toerist) kunnen er geen uitspraken gedaan worden omdat er te weinig mensen uit deze groepen de enquête hebben ingevuld.

3.1.1 Leeftijd

De leeftijdsverdeling is in de tabel weergegeven. In deze tabel is af te lezen dat de verschillende leeftijdsgroepen vanaf 26 jaar tot 45 jaar vrijwel gelijkmatig verdeeld zijn. De grootste groep respondenten valt binnen de leeftijdsgroep van 26-35 jaar.

Leeftijdsgroep	Aantal	%
Jonger dan 15	1	0,8%
15-25 jaar	37	27,8%
26-35 jaar	39	29,3%
36-45 jaar	12	9,0%
46-55 jaar	10	7,5%
56-65 jaar	26	19,5%
66-75 jaar	8	6,0%
75+	0	0,0%
Totaal	133	100%

3.1.2 Bezoekersfrequentie

In de online enquête is gevraagd naar de frequentie waarmee men de website bezoekt. In de tabel valt op dat het grootste gedeelte van de respondenten de website zelden of bijna nooit bezoekt (69,9%). Een positief gegeven uit onderstaande resultaten is dat bijna één op vier respondenten aangeeft maandelijks een gemeentelijke website te bezoeken.

Frequentie	Aantal	%
Dagelijks	2	1,5%
Wekelijks	5	3,8%
Maandelijks	33	24,8%
Zelden of nooit	93	69,9%

3.1.3 Rol websitebezoeker

In de enquête is de vraag naar de rol van de respondent tijdens het invullen van de enquête gesteld. Het grootste deel van de respondenten is inwoner van de gemeente (83,5%). Op basis van het respondentenaantal kunnen er betrouwbare uitspraken gedaan worden over de toptaken van de groep 'inwoner van de gemeente'. Voor de andere groepen kunnen er geen zekere uitspraken gedaan worden omdat er te weinig respons uit deze groepen is voortgekomen.

Rol	Aantal	%
Inwoner van de gemeente	111	83,5%
Werknemer bij een bedrijf of ondernemer in de gemeente	8	6,0%
Werknemer of vrijwilliger bij een maatschappelijke instelling, corporatie of vereniging	3	2,3%
Medewerker of raadslid bij de gemeente	2	1,5%
Toerist	6	4,5%
Anders, namelijk:	3	3%

3.1.4 Benadering gemeentelijke websites

In de online enquête is gevraagd hoe men een gemeentelijke website meestal bezoekt. In de tabel valt op dat het grootste gedeelte van de respondenten een gemeentelijke website meestal benadert met een laptop of desktop pc (80,5%). Op basis van het respondentenaantal kunnen er betrouwbare uitspraken gedaan worden over de toptaken van de groep respondenten die een website meestal bezoekt met een ´laptop of desktop pc´. Voor de andere groepen kunnen er geen zekere uitspraken gedaan worden omdat er te weinig respons uit deze groepen is voortgekomen.

Benadering	Aantal	%
Smartphone	8	6,0%
Tablet (iPad, Samsung Galaxy Tab, enzovoort)	18	13,5%
Laptop of desktop pc	107	80,5%

3.1.5 Ontbrekende taken

In de online enquête is als laatste gevraagd of men een onderwerp/taak mist in de lijst. Voor deze vraag kunnen er geen zekere uitspraken gedaan worden omdat er te weinig relevante respons uit voortgekomen is.

3.2 Vraagstelling

De belangrijkste vraag in dit kwantitatieve onderzoek was:

Bekijk de onderstaande lijst en kies 5 onderwerpen die voor u het meest relevant zijn bij het bezoeken van de gemeentelijke website De Bilt.

Maak een top 5 van deze onderwerpen: vul het cijfer 5 in bij het onderwerp dat voor u het belangrijkste is, een 4 voor het daarna belangrijke onderwerp, een 3 voor de dan volgende, enzovoort.

Vul slechts eenmaal 5, eenmaal 4, eenmaal 3, eenmaal 2 en eenmaal 1 in.

Laat de andere velden leeg.

De vraag draaide om onderwerpen, thema's en trefwoorden die het meest relevant zijn. Dit is belangrijk om juist taken en onderwerpen boven water te krijgen, en niet zozeer content of functies op gemeentelijke websites.

3.3 Algemene resultaten

3.3.1 Toptaken

Er is een top te onderscheiden van 3 taken. Ze kregen samen bijna een kwart (23,6%) van het totaal aantal stemmen. Deze taken zijn samen 3,5% van het totaal aantal van 85 taken. Dit percentage (3,5%) illustreert nog eens het feit dat een kleine set taken een groot gedeelte van de stemmen krijgt en hiermee prioriteit genieten. In onderstaande tabel is de top inzichtelijk gemaakt.

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	196	11,8%	11,8%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	103	6,2%	18,0%
3	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	93	5,6%	23,6%

Wat valt op:

- Er is een hele duidelijke toptaak. De eerste taak krijgt 5,6% (dit is een aantal van 93 stemmen) meer stemmen dan de tweede taak.
- De tweede taak krijgt 6,2% van de stemmen ten opzichte van 5,6% van de stemmen voor de derde taak. De eerste drie taken tekenen zich met de meeste stemmen af als de long neck.

Om de toptaken in perspectief te plaatsen: de 3 hoogst scorende taken krijgen 23,6% stemmen in vergelijking met de 63 laagst scorende — die samen 25,4% van de stemmen kregen. Dus ook bij dit onderzoek zien we dat een kleine set taken prioriteit krijgt; het merendeel van de stemmen gaan slechts naar enkele taken die voor de meeste websitebezoekers van het grootste belang zijn.

3.3.2 Top 10 taken

Naast de bovenstaande top 3 is er een top 10 te onderscheiden. De 10 hoogst scorende taken krijgen de helft van het totaal aantal stemmen. De 75 laagst scorende taken krijgen samen ook 50% van het totaal aantal stemmen. Ook hier wordt weer duidelijk dat slechts een kleine set taken belangrijk wordt bevonden door de websitegebruiker.

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	196	11,8%	11,8%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	103	6,2%	18,0%
3	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	93	5,6%	23,6%
4	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	90	5,4%	29,0%
5	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	89	5,3%	34,3%
6	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)	68	4,1%	38,4%
7	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	57	3,4%	41,8%
8	Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)	52	3,1%	45,0%
9	Nieuws van de gemeente	50	3,0%	48,0%

10	Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegel, verlichting, gladheid, enzovoort)	49	2,9%	50,9%
----	--	----	------	-------

3.3.3 Bottom taken

De taken die de minste stemmen kregen zijn in onderstaande tabel weergegeven. Deze taken kregen allemaal minder dan 1% van de stemmen. Samen vormen zij 64,7% van de taken.

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
31	Huwelijk, geregistreerd partnerschap (ondertrouw, registratie, locaties, datum/tijd, enzovoort)	14	0,8%	84,5%
32	Markt; locatie, tijden, aanbod, standplaats aanvragen	14	0,8%	85,4%
33	Onderhoudsactiviteiten in de gemeente (beheerkalender; onkruidbestrijding, verwijderen van bladeren, gladheidsbestrijding, enzovoort)	14	0,8%	86,2%
34	Geboorte; aangifte, ouderlijk gezag	12	0,7%	86,9%
35	Stukken, besluiten en (raads)vragen b&w en gemeenteraad	12	0,7%	87,7%
36	(Nieuw)bouwprojecten en vrije kavels	11	0,7%	88,3%
37	Erkenning kind	11	0,7%	89,0%
38	Kliko aanvragen	11	0,7%	89,6%
39	Verenigingen: sport, cultuur, muziek, hobby (overzicht)	11	0,7%	90,3%
40	Vakantierooster basisonderwijs	11	0,7%	91,0%
41	Verloren/gevonden voorwerpen (inleveren, aangifte, afhalen)	11	0,7%	91,6%
42	Bezwaar- of beroepschrift indienen	10	0,6%	92,2%

	tegen gemeentelijk besluit			
43	Openbare orde en veiligheid (overzicht; betrokken partijen, wat te doen bij diefstal, brand, crises, rampen, enzovoort)	10	0,6%	92,8%
44	Opvang, zorg- en welzijnsinstellingen; Centrum jeugd en gezin, verzorgingshuizen, kinder-/ buitenschoolse opvang, enzovoort	10	0,6%	93,4%
45	Verleende vergunningen/bekendmakingen	9	0,5%	94,0%
46	Gemeentegids aanvragen	7	0,4%	94,4%
47	Aanbestedingen en inkoop gemeente (bekijken, procedure, meedoen, kalender)	6	0,4%	94,7%
48	Aanmelden voor de nieuwsbrief	6	0,4%	95,1%
49	Subsidie aanvragen voor sport, kunst en cultuur, evenementen	6	0,4%	95,5%
50	Subsidie aanvragen voor zonnepanelen en -collectoren, oplaadpunt elektrische auto/scooter / fiets	6	0,4%	95,8%
51	Vrijwilligerswerk in de gemeente (organisaties, aanmelden, vacaturebank)	6	0,4%	96,2%
52	Evenementenvergunning, feest-, collecte-, loterij-, kansspel-, alcoholverkoop- of andere vergunning aanvragen/inzien (algemene plaatselijke verordening (apv))	5	0,3%	96,5%
53	Gemeentelijke organisatie (raad, college, directie, enzovoort)	5	0,3%	96,8%
54	Overlast/geweld/incident melden (geluid, jeugd, buurtpreventie,	5	0,3%	97,1%

	veiligheid)			
55	Bouwtekeningen en -dossiers opvragen	4	0,2%	97,3%
56	Klacht indienen (over medewerkers, ambtelijk optreden, enzovoort)	4	0,2%	97,6%
57	Leerlingenvervoer (aanvragen, voorwaarden)	4	0,2%	97,8%
58	Schuldhelpverlening (aanvragen, advies, status, enzovoort)	4	0,2%	98,0%
59	Textielinzameling; containerlocaties, ophaaldata (kleding, keukentextiel, handdoeken, enzovoort)	4	0,2%	98,3%
60	Aanvragen van een briefadres	3	0,2%	98,5%
61	Begraafplaatsen; locaties en openingstijden	3	0,2%	98,6%
62	Uitkering aanvragen (bijstand, bijzondere bijstand, tegemoetkoming laag inkomen; vrijwilligerswerk, enzovoort)	3	0,2%	98,8%
63	Wijziging van voor- of achternaam	3	0,2%	99,0%
64	Bereikbaarheid vrachtwagens, verhuishagens enzovoort (richtlijnen; laden en lossen, ontheffing, route, parkeren)	2	0,1%	99,1%
65	Echtscheiding of einde geregistreerd partnerschap melden	2	0,1%	99,2%
66	Nalatenschapsonderzoek aanvragen	2	0,1%	99,4%
67	Onderneming starten (vestigen, ondernemingsplan; aanpak)	2	0,1%	99,5%
68	Overlast dieren/ongedierte melden; overlastbestrijding dieren, ongedierte, enz.	2	0,1%	99,6%

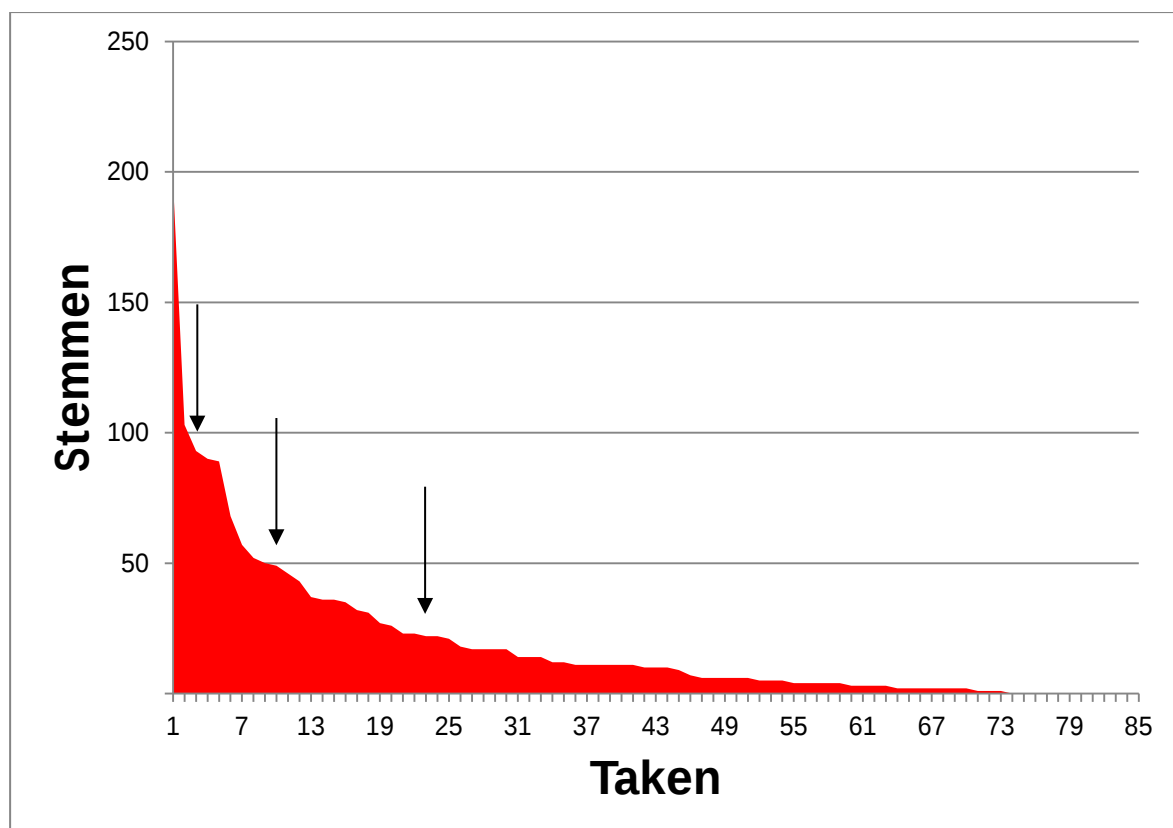
69	Winkeliers- en ondernemersverenigingen	2	0,1%	99,7%
70	Woon- en bouwbeleid, welstandsnota	2	0,1%	99,8%
71	Asbestverwijdering, bodemverontreiniging (uitvoering, regelgeving, procedure)	1	0,1%	99,9%
72	Begroting, beleidsnota's	1	0,1%	100,0%
73	Overlijden (aangifte, begraven, herbegraven, enzovoort)	1	0,1%	100,0%
74	Bedrijventerreinen/bedrijfslocaties (overzicht)	0	0,0%	100,0%
75	Burgerinitiatief (gemeenteraad; onderwerp aandragen, meedenken over)	0	0,0%	100,0%
76	Gehandicaptenparkeerkaart/-plaats aanvragen	0	0,0%	100,0%
77	Gemeentelijk kunstbezit, objectenlijst	0	0,0%	100,0%
78	Huisnummer aanvragen	0	0,0%	100,0%
79	Lintje, penning, medaille of onderscheiding aanvragen	0	0,0%	100,0%
80	Nederlander worden (naturalisatie)	0	0,0%	100,0%
81	Raads- en commissievergaderingen live of achteraf bekijken	0	0,0%	100,0%
82	Rioolaansluiting aanvragen	0	0,0%	100,0%
83	Schadevergoeding aanvragen als gevolg van bouwprojecten van de overheid (planschade)	0	0,0%	100,0%
84	Vergaderschema (gemeenteraad, raadscommissies, college b&w)	0	0,0%	100,0%
85	Verkoop van rest-/snippergroen (regels en mogelijkheden)	0	0,0%	100,0%

Wat valt op:

- de taken 74 tot en met 85 krijgen geen stemmen.
- de taken die verbonden zijn aan ondernemerschap scoren niet hoog in de lijst; bijvoorbeeld taak 67 (Onderneming starten (vestigen, ondernemingsplan; aanpak)), taak 69 (Winkeliers- en ondernemersverenigingen), taak 74 (Bedrijventerreinen/bedrijfslocaties (overzicht)). De website van een gemeente is blijkbaar niet de plek waar ondernemers deze informatie vandaan halen. Wel moet er een kanttekening geplaatst worden bij de groep ondernemers; er waren maar 8 respondenten die deze groep vertegenwoordigde bij dit onderzoek.

3.3.4 Long Neck en Long Tail

In de top 3 tekent zich de Long Neck af van de belangrijkste taken. Alleen de eerste 3 taken kregen immers bij elkaar 23,6% van de stemmen (eerste pijl in de onderstaande grafiek). De helft van alle stemmen (50,9%) gingen naar de eerste 10 taken (tweede pijl in de onderstaande grafiek). Elk van deze taken krijgen 3% of meer van de stemmen. Dit vormt als het ware het middenstuk. In de Long Tail zijn de taken opgenomen die minder belangrijk of onbelangrijk zijn (derde pijl in de onderstaande grafiek). 75% van de taken kregen elk minder dan 1,3% van de stemmen. Hierdoor tekent zich een Long Tail af. In de onderstaande figuur is de Long Neck en Long Tail weergegeven.



3.3.5 Resultaten per segment

In de online enquête zijn er enkele categorievragen gesteld. Deze vragen brengen zaken zoals leeftijd, bezoekersfrequentie, in welke rol iemand een gemeentelijke website bezoekt in kaart. Zo werd er inzicht gekregen in de verschillende gebruikerstypen en achterhaalde het de belangrijke verschillen in toptaken tussen die typen. De meest relevante typen komen in deze paragraaf aan bod; leeftijd en bezoekersfrequentie.

Top 10 taken gesorteerd op leeftijd

De grootste groep respondenten valt binnen de leeftijdsgroep van 26-35 jaar. Wat opvalt aan de verschillen in toptaken tussen de verschillende leeftijdsgroepen is het volgende:

Leeftijdsgroep 26-35 jaar:

- De taak 'belastingen/heffingen' (nummer 5 in de algemene lijst) is voor de leeftijdsgroep van 26-35 jaar toptaak nummer twee met 9,0% van de stemmen. Voor de andere doelgroepen valt deze taak buiten de top 25%.
- De taken 'verhuizing' (taak nummer 22 in de algemene lijst met 1,4% van de stemmen), 'verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen' (nummer 15 in de algemene lijst met 2,2% van de stemmen) en 'zwembad' (taak nummer 19 in de algemene lijst met 1,6% van de stemmen) vallen voor de leeftijdsgroep 26-35 jaar in de middenmoot van 26-50% van de taken. Voor andere leeftijdsgroepen vallen deze taken buiten de middenmoot.

Leeftijdsgroep 15-25 jaar:

- De taak 'status van mijn aanvraag inzien' (nummer 8 in de algemene lijst) is voor de leeftijdsgroep van 15-25 jaar toptaak nummer drie met 6,4% van de stemmen. Voor de andere doelgroepen valt deze taak buiten de top 25%.
- De taken 'woning (ver)huren/(ver)kopen' (taak nummer 20 in de algemene lijst met 1,6% van de stemmen), 'werken bij de gemeente' (nummer 17 in de algemene lijst met 1,9% van de stemmen) en 'openbaar vervoer' (taak nummer 16 in de algemene lijst met 2,1% van de stemmen) vallen voor de leeftijdsgroep 26-35 jaar in de middenmoot van 26-50% van de taken. Voor andere leeftijdsgroepen vallen deze taken buiten de middenmoot.

Leeftijdsgroep 56-65 jaar:

- De taak 'melding maken van gebreken in openbare ruimte' (nummer 10 in de algemene lijst) is voor de leeftijdsgroep van 56-65 jaar toptaak nummer twee met 6,7% van de stemmen. Voor de andere doelgroepen valt deze taak buiten de top 25%.
- De taken 'milieustraat, stort' (taak nummer 13 in de algemene lijst met 2,2% van de stemmen) en 'activiteiten en evenementen in de gemeente' (nummer 14 in de algemene lijst met 2,2% van de stemmen) vallen voor de leeftijdsgroep 26-35 jaar in de middenmoot

van 26-50% van de taken. Voor andere leeftijdsgroepen vallen deze taken buiten de middenmoot.

In de bijlage zijn de resultaten van de verscheidene leeftijdsgroepen weergegeven.

Top 10 taken gesorteerd op bezoekfrequentie

Belangrijkste verschillen in toptaken onder de verschillende bezoekfrequenties:

- De taak 'belastingen/heffingen' (nummer 5 in de algemene lijst) is voor de respondenten die aangeven maandelijks de website van een gemeente te bezoeken toptaak nummer twee met 6,0% van de stemmen. Voor de andere groep valt deze taak buiten de top 25%.
- De taken 'recreatiemogelijkheden in de gemeente' (nummer 25 in de algemene lijst) en De taken 'activiteiten en evenementen in de gemeente' (nummer 14 in de algemene lijst) vallen voor de respondenten die aangeven maandelijks de website van een gemeente te bezoeken in de middenmoot van 26-50% van de taken. Voor de andere groep vallen deze taken buiten de middenmoot.

Een overzicht van de toptaken gesorteerd op bezoekersfrequentie is opgenomen in bijlage.

4 Conclusies en bevindingen

4.1 Conclusies

4.1.1 Toptaken

De belangrijkste conclusies gaan over de toptaken van de doelgroepen voor de website. Die geven aan welke taken en onderwerpen verschillende doelgroepen het belangrijkst vinden op gemeentelijke websites. De toptaken zijn al aan bod gekomen in paragraaf 3.3. Specifieker per segment en doelgroep zijn de toptaken geanalyseerd. De belangrijkste bevindingen daarvan waren:

Verschillen en overeenkomsten in leeftijd

- De taak 'belastingen/heffingen' (nummer 5 in de algemene lijst) is voor de leeftijdsgroep van 26-35 jaar toptaak nummer twee met 9,0% van de stemmen. Voor de andere doelgroepen valt deze taak buiten de top 25%.
- De taak 'status van mijn aanvraag inzien' (nummer 8 in de algemene lijst) is voor de leeftijdsgroep van 15-25 jaar toptaak nummer drie met 6,4% van de stemmen. Voor de andere doelgroepen valt deze taak buiten de top 25%.
- De taak 'melding maken van gebreken in openbare ruimte' (nummer 10 in de algemene lijst) is voor de leeftijdsgroep van 56-65 jaar toptaak nummer twee met 6,7% van de stemmen. Voor de andere doelgroepen valt deze taak buiten de top 25%.

Verschillen en overeenkomsten in bezoekfrequentie

- De taak 'belastingen/heffingen' (nummer 5 in de algemene lijst) is voor de respondenten die aangeven maandelijks de website van een gemeente te bezoeken toptaak nummer twee met 6,0% van de stemmen. Voor de andere groep valt deze taak buiten de top 25%.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het toptaakonderzoek

De top 3 taken, die samen 23,6% van de stemmen kregen, moet de bezoeker direct vanaf de homepage en op elke pagina kunnen starten via bijvoorbeeld een tool, widget, of formulier:

1. Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)
2. Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf
3. Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch

De taken 4 tot en met 10, samen goed voor nog eens 27,3% van de stemmen, verdienen een prominente plaats op de homepage van het interactieontwerp:

4. Rijbewijs (aanvragen, verlengen; behoeften/vereisten, voorwaarden; enzovoort)
5. Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)
6. Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)
7. Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)
8. Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)
9. Nieuws van de gemeente
10. Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegels, verlichting, gladheid, enzovoort)

Door de 10 toptaken direct op de homepage uit te kunnen voeren of op zijn minst te kunnen starten, kunnen mensen die taken gemakkelijk(er) en snel(ler) uitvoeren die bijna de helft (50,9%) van de stemmen kregen.

5 Bijlagen

5.1 Algemene toptakenlijst

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	196	11,8%	11,8%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	103	6,2%	18,0%
3	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	93	5,6%	23,6%
4	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	90	5,4%	29,0%
5	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	89	5,3%	34,3%
6	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)	68	4,1%	38,4%
7	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	57	3,4%	41,8%
8	Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)	52	3,1%	45,0%
9	Nieuws van de gemeente	50	3,0%	48,0%
10	Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegels, verlichting, gladheid, enzovoort)	49	2,9%	50,9%

11	Kunst en cultuur (locaties en programma's; exposities, uitvoeringen, concerten, monumenten, enzovoort)	46	2,8%	53,7%
12	Uittreksels administratie aanvragen (gemeentelijke basisadministratie; aangifte, wijzigingen, afschriften, enzovoort)	43	2,6%	56,2%
13	Milieustraat, stort; locatie en openingstijden	37	2,2%	58,5%
14	Activiteiten en evenementen in de gemeente (kalender; inloopavonden, festiviteiten, markten en braderieën, enzovoort)	36	2,2%	60,6%
15	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen	36	2,2%	62,8%
16	Openbaar vervoer (buslijnen en -tijden, ov-chipkaart)	35	2,1%	64,9%
17	Werken bij de gemeente (vacatures, stages)	32	1,9%	66,8%
18	Wmo-voorziening aanvragen (rolstoel, hulp in huishouding, vervoer, woonvoorzieningen; proces, status, voorwaarden)	31	1,9%	68,7%
19	Zwembad; locatie, openingstijden, tarieven, activiteiten	27	1,6%	70,3%
20	Woning (ver)huren/(ver)kopen (startersleningen, regels, procedure, Leegstandswet)	26	1,6%	71,9%
21	Bestemmingsplannen (inzien, opvragen, downloaden; wijzigen)	23	1,4%	73,2%
22	Verhuizing (binnen de gemeente, naar andere gemeente, naar buitenland)	23	1,4%	74,6%
23	Feiten en cijfers over de gemeente (statische gegevens; bevolking,	22	1,3%	75,9%

	werkgelegenheid, economie, enzovoort)			
24	Sportaccommodaties/-velden (openingstijden, locaties, huren, aanbod; locaties voor topsporters, enzovoort)	22	1,3%	77,3%
25	Recreatiemogelijkheden in de gemeente (wandelen, spelen, fietsen, paardrijden; VVV)	21	1,3%	78,5%
26	Wegwerkzaamheden in de gemeente	18	1,1%	79,6%
27	Afspraak verzetten/afzeggen (paspoort, huwelijk, geregistreerd partnerschap, hoorzitting, enzovoort)	17	1,0%	80,6%
28	Bibliotheken (tarieven, contactgegevens en openingstijden)	17	1,0%	81,6%
29	Bouwvergunning, milieu-, kap-, water-, sloop- of andere vergunning aanvragen (omgevingsvergunning)	17	1,0%	82,7%
30	Wijken en buurten (overzicht; wijkagenten, wijkbemiddeling)	17	1,0%	83,7%
31	Huwelijk, geregistreerd partnerschap (ondertrouw, registratie, locaties, datum/tijd, enzovoort)	14	0,8%	84,5%
32	Markt; locatie, tijden, aanbod, standplaats aanvragen	14	0,8%	85,4%
33	Onderhoudsactiviteiten in de gemeente (beheerkalender; onkruidbestrijding, verwijderen van bladeren, gladheidsbestrijding, enzovoort)	14	0,8%	86,2%
34	Geboorte; aangifte, ouderlijk gezag	12	0,7%	86,9%
35	Stukken, besluiten en (raads)vragen b&w en gemeenteraad	12	0,7%	87,7%
36	(Nieuw)bouwprojecten en vrije kavels	11	0,7%	88,3%
37	Erkenning kind	11	0,7%	89,0%

38	Kliko aanvragen	11	0,7%	89,6%
39	Verenigingen: sport, cultuur, muziek, hobby (overzicht)	11	0,7%	90,3%
40	Vakantierooster basisonderwijs	11	0,7%	91,0%
41	Verloren/gevonden voorwerpen (inleveren, aangifte, afhalen)	11	0,7%	91,6%
42	Bezwaar- of beroepschrift indienen tegen gemeentelijk besluit	10	0,6%	92,2%
43	Openbare orde en veiligheid (overzicht; betrokken partijen, wat te doen bij diefstal, brand, crises, rampen, enzovoort)	10	0,6%	92,8%
44	Opvang, zorg- en welzijnsinstellingen; Centrum jeugd en gezin, verzorgingshuizen, kinder-/buitenschoolse opvang, enzovoort	10	0,6%	93,4%
45	Verleende vergunningen/bekendmakingen	9	0,5%	94,0%
46	Gemeentegids aanvragen	7	0,4%	94,4%
47	Aanbestedingen en inkoop gemeente (bekijken, procedure, meedoen, kalender)	6	0,4%	94,7%
48	Aanmelden voor de nieuwsbrief	6	0,4%	95,1%
49	Subsidie aanvragen voor sport, kunst en cultuur, evenementen	6	0,4%	95,5%
50	Subsidie aanvragen voor zonnepanelen en -collectoren, oplaadpunt elektrische auto/scooter/fiets	6	0,4%	95,8%
51	Vrijwilligerswerk in de gemeente (organisaties, aanmelden, vacaturebank)	6	0,4%	96,2%
52	Evenementenvergunning, feest-, collecte-, loterij-, kansspel-, alcoholverkoop- of andere vergunning aanvragen/inzien (algemene plaatselijke verordening (apv))	5	0,3%	96,5%
53	Gemeentelijke organisatie (raad, college,	5	0,3%	96,8%

	directie, enzovoort)			
54	Overlast/geweld/incident melden (geluid, jeugd, buurtpreventie, veiligheid)	5	0,3%	97,1%
55	Bouwtekeningen en -dossiers opvragen	4	0,2%	97,3%
56	Klacht indienen (over medewerkers, ambtelijk optreden, enzovoort)	4	0,2%	97,6%
57	Leerlingenvervoer (aanvragen, voorwaarden)	4	0,2%	97,8%
58	Schuldhulpverlening (aanvragen, advies, status, enzovoort)	4	0,2%	98,0%
59	Textielinzameling; containerlocaties, ophaaldata (kleding, keukentextiel, handdoeken, enzovoort)	4	0,2%	98,3%
60	Aanvragen van een briefadres	3	0,2%	98,5%
61	Begraafplaatsen; locaties en openingstijden	3	0,2%	98,6%
62	Uitkering aanvragen (bijstand, bijzondere bijstand, tegemoetkoming laag inkomen; vrijwilligerswerk, enzovoort)	3	0,2%	98,8%
63	Wijziging van voor- of achternaam	3	0,2%	99,0%
64	Bereikbaarheid vrachtwagens, verhuishagens enzovoort (richtlijnen; laden en lossen, ontheffing, route, parkeren)	2	0,1%	99,1%
65	Echtscheiding of einde geregistreerd partnerschap melden	2	0,1%	99,2%
66	Nalatenschapsonderzoek aanvragen	2	0,1%	99,4%
67	Onderneming starten (vestigen, ondernemingsplan; aanpak)	2	0,1%	99,5%
68	Overlast dieren/ongedierte melden; overlastbestrijding dieren, ongedierte, enz.	2	0,1%	99,6%
69	Winkeliers- en ondernemersverenigingen	2	0,1%	99,7%

70	Woon- en bouwbeleid, welstandsnota	2	0,1%	99,8%
71	Asbestverwijdering, bodemverontreiniging (uitvoering, regelgeving, procedure)	1	0,1%	99,9%
72	Begroting, beleidsnota's	1	0,1%	100,0%
73	Overlijden (aangifte, begraven, herbegraven, enzovoort)	1	0,1%	100,0%
74	Bedrijventerreinen/bedrijfslocaties (overzicht)	0	0,0%	100,0%
75	Burgerinitiatief (gemeenteraad; onderwerp aandragen, meedenken over)	0	0,0%	100,0%
76	Gehandicaptenparkeerkaart/-plaats aanvragen	0	0,0%	100,0%
77	Gemeentelijk kunstbezit, objectenlijst	0	0,0%	100,0%
78	Huisnummer aanvragen	0	0,0%	100,0%
79	Lintje, penning, medaille of onderscheiding aanvragen	0	0,0%	100,0%
80	Nederlander worden (naturalisatie)	0	0,0%	100,0%
81	Raads- en commissievergaderingen live of achteraf bekijken	0	0,0%	100,0%
82	Rioolaansluiting aanvragen	0	0,0%	100,0%
83	Schadevergoeding aanvragen als gevolg van bouwprojecten van de overheid (planschade)	0	0,0%	100,0%
84	Vergaderschema (gemeenteraad, raadscommissies, college b&w)	0	0,0%	100,0%
85	Verkoop van rest-/snippergroen (regels en mogelijkheden)	0	0,0%	100,0%

5.2 Top 10 taken gesorteerd op leeftijd

5.2.1 Leeftijdsgroep 26-35 jaar

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	62	12,9%	12,9%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	43	9,0%	21,9%
3	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	40	8,3%	30,2%
4	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	33	6,9%	37,1%
5	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)	31	6,5%	43,5%
6	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	21	4,4%	47,9%
7	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen	20	4,2%	52,1%
8	Nieuws van de gemeente	14	2,9%	55,0%
9	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	14	2,9%	57,9%
10	Verhuizing (binnen de gemeente, naar andere gemeente, naar buitenland)	13	2,7%	60,6%

5.2.2 Leeftijdsgroep 15-25 jaar

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	54	12,4%	12,4%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	28	6,4%	18,9%
3	Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)	28	6,4%	25,3%
4	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	25	5,7%	31,0%
5	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	20	4,6%	35,6%
6	Woning (ver)huren/(ver)kopen (startersleningen, regels, procedure, Leegstandswet)	20	4,6%	40,2%
7	Werken bij de gemeente (vacatures, stages)	19	4,4%	44,6%
8	Openbaar vervoer (buslijnen en -tijden, ov-chipkaart)	18	4,1%	48,7%
9	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	15	3,4%	52,2%
10	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	15	3,4%	55,6%

5.2.3 Leeftijdsgroep 56-65 jaar

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	41	10,9%	10,9%
2	Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegels, verlichting, gladheid, enzovoort)	25	6,7%	17,6%
3	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	25	6,7%	24,3%
4	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	24	6,4%	30,7%
5	Nieuws van de gemeente	22	5,9%	36,5%
6	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	21	5,6%	42,1%
7	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)	16	4,3%	46,4%
8	Kunst en cultuur (locaties en programma's; exposities, uitvoeringen, concerten, monumenten, enzovoort)	16	4,3%	50,7%
9	Milieustraat, stort; locatie en openingstijden	14	3,7%	54,4%
10	Activiteiten en evenementen in de gemeente (kalender; inloopavonden, festiviteiten, markten en braderieën, enzovoort)	11	2,9%	57,3%

5.3 Top 10 taken gesorteerd op bezoekfrequentie

5.3.1 Zelden of nooit

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	164	14,6%	14,6%
2	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	76	6,8%	21,3%
3	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	74	6,6%	27,9%
4	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	64	5,7%	33,6%
5	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	62	5,5%	39,1%
6	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)	54	4,8%	43,9%
7	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	38	3,4%	47,3%
8	Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegels, verlichting, gladheid, enzovoort)	37	3,3%	50,6%
9	Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)	35	3,1%	53,7%
10	Kunst en cultuur (locaties en programma's; exposities, uitvoeringen,	34	3,0%	56,7%

concerten, monumenten, enzovoort)

5.3.2 Maandelijks

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	29	6,4%	6,4%
2	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	27	6,0%	12,4%
3	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	25	5,6%	18,0%
4	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	25	5,6%	23,6%
5	Nieuws van de gemeente	24	5,3%	28,9%
6	Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)	17	3,8%	32,7%
7	Recreatiemogelijkheden in de gemeente (wandelen, spelen, fietsen, paardrijden; VVV)	16	3,6%	36,2%
8	Activiteiten en evenementen in de gemeente (kalender; inloopavonden, festiviteiten, markten en braderieën, enzovoort)	15	3,3%	39,6%
9	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	15	3,3%	42,9%
10	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf;	14	3,1%	46,0%

5.5 Vragen online enquête

Enquête intro

Voor mijn afstudeeropdracht voer ik momenteel onderzoek uit naar de verbetering van de digitale dienstverlening van gemeentelijke websites. Om de dienstverlening beter op de wensen van gebruikers af te stemmen heb ik uw hulp nodig.

Ik stel het zeer op prijs als u de volgende 6 vragen wilt beantwoorden. Vraag 5 is iets anders opgesteld dan u wellicht gewend bent van enquêtes. Dit wordt toegelicht als u bij de betreffende vraag bent aangekomen.

Het invullen van deze enquête neemt ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag.

1. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Jonger dan 15 jaar
- ☐ 15-25 jaar
- ☐ 26-35 jaar
- ☐ 36-45 jaar
- ☐ 46-55 jaar
- ☐ 56-65 jaar
- ☐ 66-75 jaar
- ☐ 75+

2. Hoe vaak bezoekt u een gemeentelijke website?

- ☐ Dagelijks
- ☐ Wekelijks
- ☐ Maandelijks
- ☐ Zelden of nooit

3. Geef aan in welke rol u een gemeentelijke website bezoekt. Bij een websitebezoek zoek ik informatie als:

- ☐ Inwoner van de gemeente
- ☐ Werknemer bij een bedrijf of ondernemer in de gemeente
- ☐ Werknemer of vrijwilliger bij een maatschappelijke instelling, corporatie of vereniging
- ☐ Medewerker of raadslid bij de gemeente
- ☐ Toerist
- ☐ Anders, namelijk:

4. Hoe benadert u meestal de website van een gemeente?

- ☐ Smartphone
- ☐ Tablet (iPad, Samsung Galaxy Tab, enzovoort)
- ☐ Laptop of desktop pc

5. *U heeft aangegeven met een smartphone een gemeentelijke website het vaakst te benaderen.*

U heeft aangegeven met een tablet, laptop of desktop pc een gemeentelijke website het vaakst te benaderen.

Bekijk de onderstaande lijst en kies 5 onderwerpen die voor u het meest relevant zijn bij het bezoeken van de gemeentelijke website De Bilt.

Maak een top 5 van deze onderwerpen: vul het cijfer 5 in bij het onderwerp dat voor u het belangrijkste is, een 4 voor het daarna belangrijke onderwerp, een 3 voor de dan volgende, enzovoort.

Vul slechts eenmaal 5, eenmaal 4, eenmaal 3, eenmaal 2 en eenmaal 1 in.

Laat de andere velden leeg.

6. Is er een onderwerp/taak dat u mist in voorgaande lijst? Zo ja, welk(e)?

Hartelijk dank voor uw deelname aan de enquête!

Klik op 'Verstuur' om uw antwoorden in te sturen.