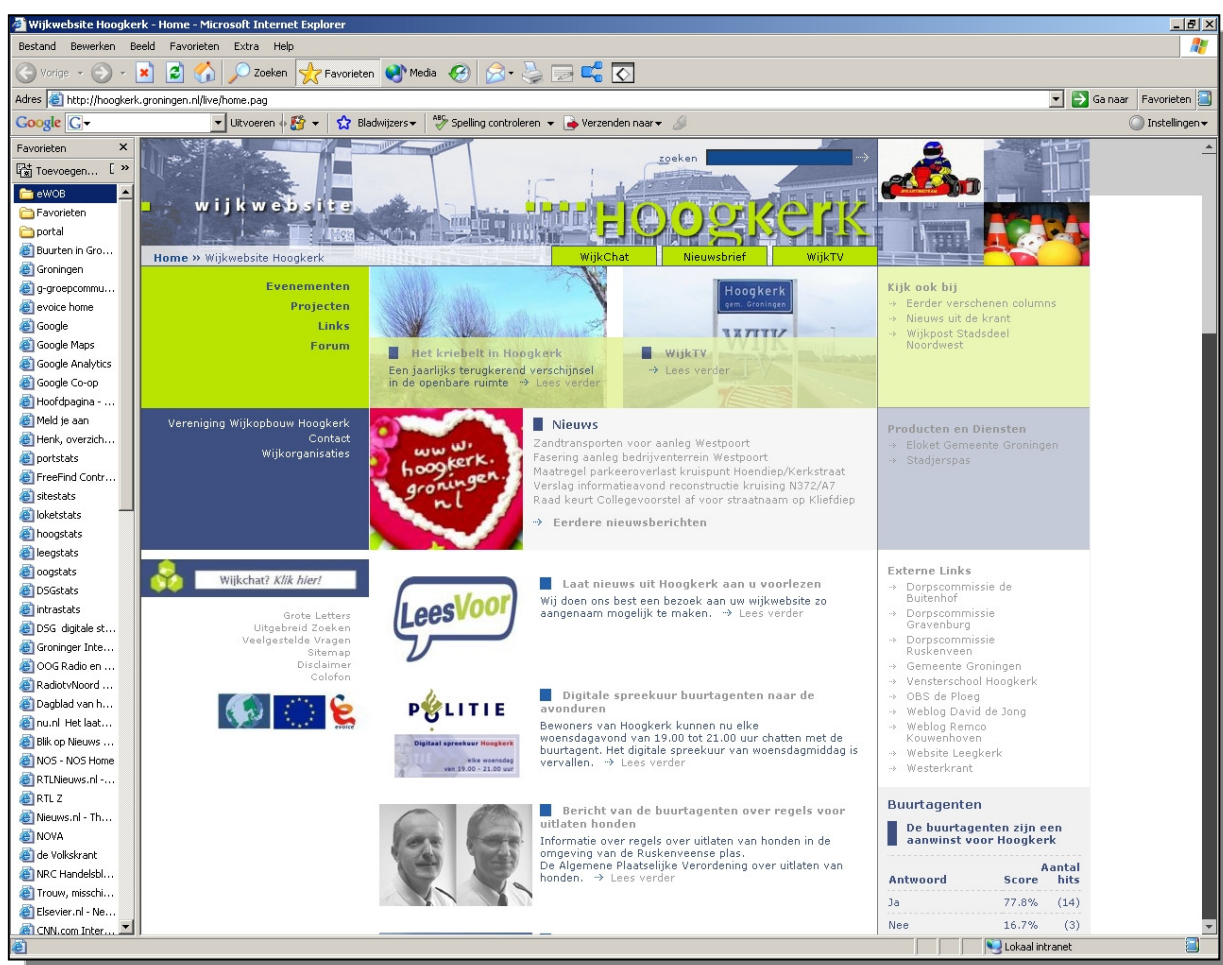


Pilot

Wijkwebsite Hoogkerk

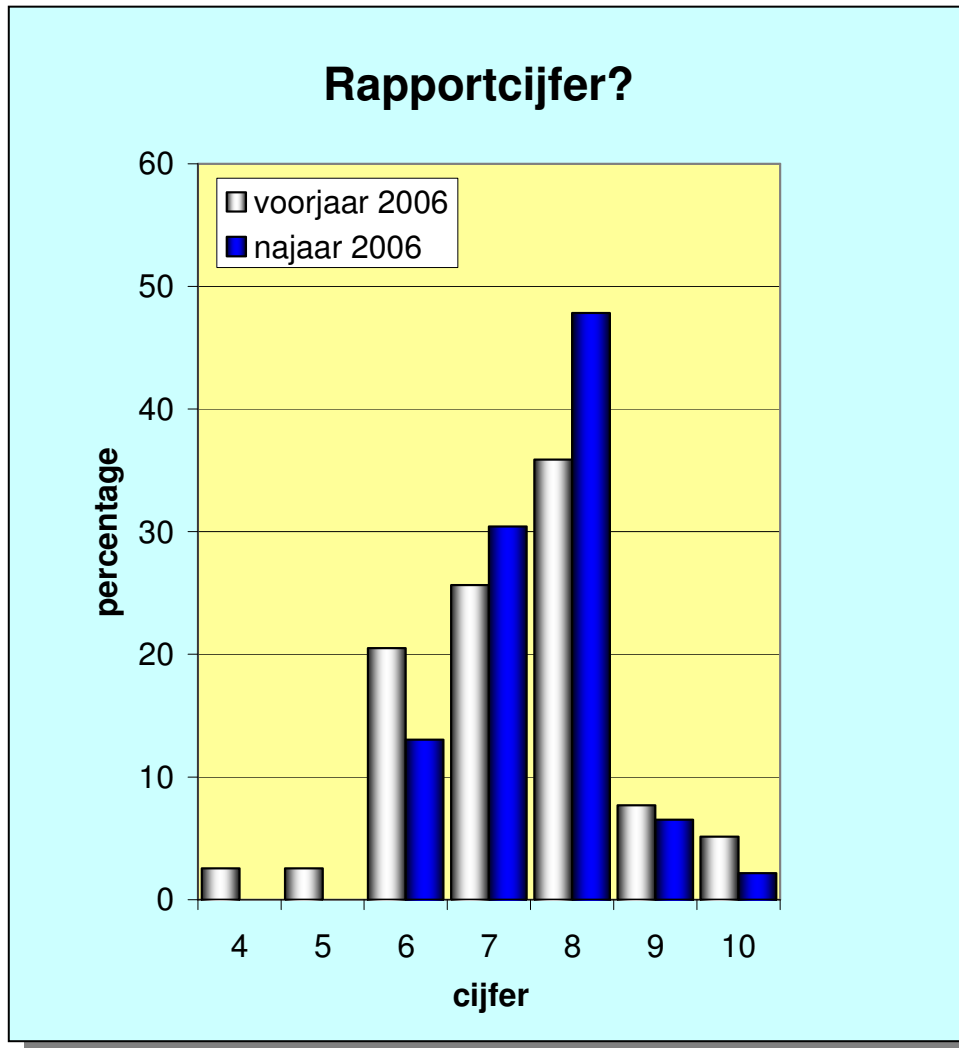


Juli 2007

Evaluatie Pilot wijkwebsite Hoogkerk

Samenvatting

- volgt -



Uit enquête Bureau Onderzoek naar Wijkwebsite Hoogkerk

1. Opzet pilot wijkwebsite Hoogkerk

1.1 Aanleiding / context

De gemeente Groningen wil de participatie en betrokkenheid bij het bestuur deze stad te vergroten. Internet en andere 'nieuwe media' - bieden daartoe nieuwe kansen. In het gemeentelijk project 'Stad en Stadhuis' zijn gemeentelijke informatieverstrekking en 'interactief bestuur' hoofddoelstellingen. Ook is de gemeente deelnemer in het Interreg III-B Noordzeeprogramma-project 'Evoice', waar de inzet van nieuwe media voor de verbetering van de dienstverlening, (beleid-) informatievoorziening en interactie met de bevolking centraal staat.

Er is door diverse gemeenten al geëxperimenteerd met beleidsmatige en bestuurlijke interactie via het internet. Door het brede gemeentelijke beleidsveld is de schaal van de stad echter te groot om echte betrokkenheid te genereren. Daarom is ervoor gekozen om ons te richten op wat er op wijkniveau leeft onder de bevolking en daarbij aan te sluiten met gerichte (gemeentelijke) informatie. Daarbij wordt getracht zoveel mogelijk bewoners te betrekken bij hun wijk via de wijkwebsite.

Pilot Wijkwebsite Hoogkerk

Op basis van eerdere ervaringen met een aantal pilot-communities en de project-community Leegkerk is besloten tot een grootschaliger proef met een wijkwebsite (c.q. een wijk-portal). Daartoe is gekozen voor de wijk Hoogkerk. Hoogkerk is een herkenbaar stadsdeel van Groningen, met ongeveer 11.000 inwoners (ca. 4200 huishoudens). De kern is het dorp, dat enkele decennia geleden aan de stad is toegevoegd. Het dorp heeft een sterk eigen karakter. Gelegen in het uitleggebied van de stad zijn er veel (ruimtelijke) ontwikkelingen. Er is een goed functionerende bewonersorganisatie; de vereniging wijkopbouw Hoogkerk (VWH, 2000 leden). De gemeente onderhoudt een convenant met de VWH. Daarin is afgesproken dat het gemeentebestuur de VWH – en daarmee de bewoners – nauw betreft bij alle (beleids-)ontwikkelingen in het betreffende gebied. De verwachting is dat Internet daarbij een steeds belangrijker rol gaat vervullen.



Het stadsdeel Hoogkerk binnen de gemeente Groningen

Doelstelling

Doelstelling van de pilot was:

“het realiseren van een aantrekkelijke en functionele wijk-website voor Hoogkerk, die door de Hoogkerkers zélf, de gemeente én overige relevante partijen herkend eé gebruikt wordt als internetplatform voor de uitwisseling van informatie en interactie over:

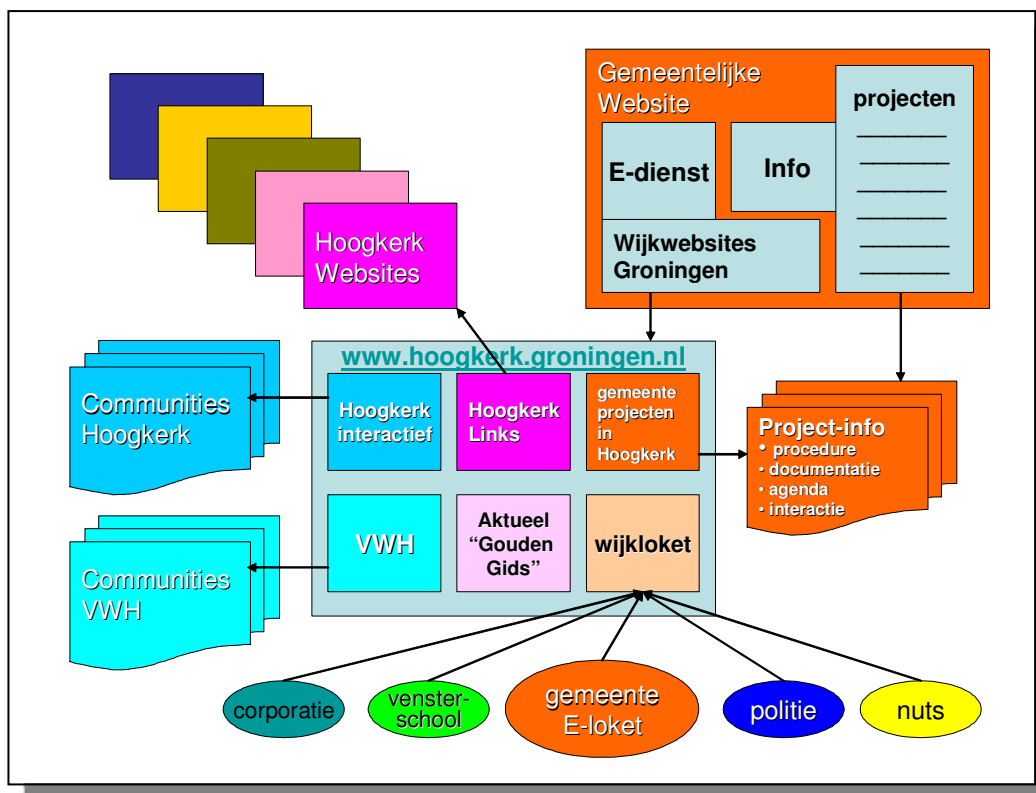
- algemene maatschappelijke, fysieke en sociale ontwikkelingen in Hoogkerk;
- dienstverlening, informatie, plannen en interactieve beleidsvorming door de gemeente;
- communicatie over activiteiten, besluiten en opvattingen van de VWH.”

Verwacht wordt dat een goed functionerende wijkwebsite een bijdrage kan leveren aan het verbeteren van de sociale cohesie tussen wijk- en buurtbewoners en stimuleren van betrokkenheid door bewoners in de wijk.

De doelen moeten worden bereikt door:

- het op wijk- en buurtniveau ontsluiten van informatie en diensten van verschillende organisaties (m.n. ook gemeente en VWH) en bedrijven via het Internet;
- het creëren van een virtuele ontmoetingsplek voor de wijk/buurt;
- het creëren van een virtuele plek waar meningen van wijk- en buurtbewoners op verschillende manieren kunnen worden uitgewisseld en gepeild (poll, forum, discussies).

Belangrijk is om met externe betrokkenen (naast VWH en gemeente) de informatievoorziening completeren. De Politie heeft aangegeven te willen participeren in het project. Daarbij zal zij zich richten op de ontwikkeling van een ‘virtuele wijkagent’. Ook andere externen kunnen interessante informatie en diensten leveren, zoals de Vensterschool, woningbouwcorporatie, nutsbedrijven, MKB etc. Dit levert het onderstaande plaatje voor de wijkwebsite in de (internet) context van Hoogkerk.



Opzet wijkportal en (project-)communities Hoogkerk

1.2 Opzet en uitgangspunten, organisatie en beheer

Projectgroep Wijkwebsite Hoogkerk

De gemeente wil de proef met de wijkwebsite Hoogkerk in nauwe samenwerking met de VWH uitvoeren. Hiertoe is de projectgroep wijkwebsite Hoogkerk in het leven geroepen bestaande uit medewerkers van de gemeente, de ambtelijk secretaris van VWH en – in latere instantie – een vertegenwoordiger van de Politie. De benodigde middelen kwamen uit het budget van Stad & Stadhuis en Evoice. De opdrachtgever is de programmamanager Stad en Stadhuis (S&S). Organisatie, verantwoordelijkheid en beheer werden daarbij als volgt vastgelegd:

Technische organisatie

De gemeente is verantwoordelijk voor de technische organisatie van de Wijkwebsite. Daaronder vallen o.a.: het onderhoud van rechten voor gebruikers, installatie van updates en upgrades, maken van back-ups, verhelpen van technische storingen, webontwerp, bouw en onderhoud, verbetering, ontwikkeling en kwaliteit van de site.

Bestuurlijk

De faciliterende rol van de gemeente met betrekking tot de Wijkwebsite wordt uitgevoerd onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van het programma S&S.

Kwaliteitsverbetering en ontwikkeling

Naar aanleiding van de overleggen met de VWH en de gebruikerstesten zal de projectgroep werken aan de verdere ontwikkeling en verbetering. Voorstellen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Stuurgroep S&S.

Monitoring (gebruikerstest, statistieken)

Op kwartaalbasis zal een overzicht worden gegeven van de statistieken van de website. Deze statistieken worden als input gebruikt voor de kwaliteitsverbetering en ontwikkeling van de site.

Aansprakelijkheid, strafbaar gedrag en klachten

Bewoners, partners en commerciële organisaties zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor het plaatsen van hun eigen informatie. De gemeente Groningen in de rol van faciliteerder en beheerder is niet aansprakelijk voor de inhoud van de site, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Strafbaar gedrag zal gemeld worden aan de daartoe bevoegde instanties. Bij klachten aan de gemeente over het functioneren van de site, zal de gemeentelijke klachtenprocedure in werking treden.

Auteursrecht

Alle intellectuele eigendomsrechten, zoals het auteursrecht, zowel van de website als de content daarin opgenomen, rusten bij de gemeente Groningen, tenzij anders is vermeld.

Beheer

Zolang de pilot Wijkwebsite Hoogkerk loopt, zal de projectgroep zich bezighouden met het werven van partijen, zoeken naar nieuwe (technische) mogelijkheden, het bijhouden van de ontwikkelingen en het publiceren van nieuws en evenementen. Het is echter wel belangrijk dat deze werkzaamheden in staande organisatie worden geïmplementeerd. De gemeente Groningen blijft officieel eigenaar van de site. Als het gaat om het leveren van content is de gemeente één van de partijen zonder dat er sprake is van enige hiërarchie.

Planning

In het voorjaar van 2005 is de projectorganisatie van start gegaan met het ontwikkelen van de wijkwebsite. Na de formele ‘oplevering’ van de site aan de VWH – door burgemeester Wallage in september 2005 tijdens het First Political Forum van Evoice in de Martinikerk te Groningen – werd begonnen met het vullen van de site met content. In november 2005 is de site vervolgens officieel live gegaan. Daarbij is de nodige publiciteit gemaakt om de site onder de aandacht van de Hoogkerkers te brengen (o.a. in de Hoogkerker Koerier, via flyers en met een aantal spandoeken langs invalswegen).

De pilot zou gedurende het hele jaar 2006 draaien. Aan het eind van dat jaar is – gezien de lopende ontwikkelingen – besloten de pilot met een half jaar te verlengen, tot en met juni 2007.

Uit de evaluevaluatie zal moeten blijken of de pilot succesvol was. Afhankelijk van de resultaten van de pilot zal worden besloten óf en h oe de (gemeentelijke) communicatie op wijkniveau via internet voor de andere wijken in de stad kan worden uitgerold (als een ‘toolbox’) of geoptimaliseerd (ervaringen en successen doorontwikkelen).

1.3 Techniek

De site is gebouwd met “Open Source” software LEO-CMS. Dit content managementsysteem is in eerste instantie ontwikkeld door de VPRO en later doorontwikkeld door de gemeenten Amsterdam en Leeuwarden. Het systeem werd als degelijk en goed beheerbaar beoordeeld, wat van belang is wanneer het contentbeheer door meerdere partijen gaat worden verzorgd. Voor de Wijkwebsite Hoogkerk heeft bureau Finalist in Amsterdam de configuratie verzorgd.

Als voordeel van Open Source werd gezien dat het vrij te gebruiken is en dat een ieder die kan programmeren in MMBase de applicatie zou kunnen aanpassen. Men is dan niet meer afhankelijk van één bedrijf voor het onderhoud of voor wijzigingen. Op landelijk niveau werd een platform opgericht om in gezamenlijkheid het CMS door te ontwikkelen. De gemeente Amsterdam was samen met de Stichting MMBase en EGEM de trekker van dit platform. Het werd interessant geacht voor de gemeente Groningen om aan te sluiten bij dit platform zodat de ontwikkelingen zouden kunnen worden gevolgd. Het gebruik van Open Source software sluit bovendien aan bij de ambities van de gemeente Groningen. De website is bij de CIO op de server gezet en het technisch onderhoud werd daar ondergebracht.

Belangrijk uitgangspunt was het bouwen aan een *generieke internet toolbox* waarmee de gemeente Groningen snel en eenvoudig websites voor specifieke doelgroepen zou kunnen realiseren. Dergelijke websites zijn onderling geïntegreerd en maken gebruik van gemeenschappelijke informatiebronnen, zoals het b.v. ook werkt bij het eLoket. De toolbox kan door iedereen binnen de gemeente gebruikt worden. Het gebruik van een generieke toolbox kent een aantal belangrijke voordelen:

- Omdat alle websites gebruik maken van dezelfde informatiebronnen, is een volledige en transparante informatievoorziening mogelijk;
- Informatie en dienstverlening is op maat toe te snijden op het interesseprofiel van een doelgroep;
- Een standaard methode van interactief communiceren met doelgroepen. Dit geldt ook voor een standaard ‘project-toolbox’. Alle websites kennen dezelfde wijze van interactief communiceren, waardoor het voor gebruikers makkelijk is om bij verschillende websites te participeren;
- De internet toolbox is volledig schaalbaar. Is de toolbox éénmaal compleet, dan kan heel snel voor andere wijken een website worden gerealiseerd.

1.4 Concrete targets voor ‘succes’

De doelgroep van Hoogkerk bestaat uit circa 11.000 burgers. Na een verkennend onderzoek bij een aantal andere websites zijn de volgende meetbare prestatie-indicatoren benoemd:

- 500 leden van de email-nieuwsbrief
- 200 stemmen per poll
- gemiddeld 2000 unieke bezoekers (unieke adressen) per maand
- 20 nieuwe forumberichten per maand.

Nast de kwantitatieve indicatoren zal Bureau Onderzoek via het www.stadspanelgroningen.nl een kwalitatief onderzoek doen om de meerwaarde van de website te meten, zoals het verbeteren van de informatie voorziening van de bewoners, de betrokkenheid van de bewoners bij de wijk, de sociale cohesie en het verbeteren van de interactie, dienstverlening en samenwerking tussen diverse (maatschappelijke) organisaties en de buurt.

2. Wat hebben we gerealiseerd?

2.1 Een wijkwebsite met tools

Het LEO-CMS bracht anno 2005 de volgende functionaliteiten met zich mee:

- Portal: de homepagina; nieuwsberichten en navigatie naar de andere pagina's, zoekfunctie
- Statische pagina's
- Links naar andere sites
- Forum (waar bewoners met elkaar kunnen discussiëren)
- Poll (eenvoudige enquête)
- Chat en Prikbord (nog niet operationeel i.v.m technische eisen)

De basis-mogelijkheden van het LEO-CMS zijn in de loop van de pilot aangevuld met een aantal nieuw ontwikkelde mogelijkheden en 'tools', al dan niet geïntegreerd in het systeem. Uiteindelijk zijn de volgende functies en functionaliteiten op de site gerealiseerd en toegepast:

- Nieuws: berichten over en uit Hoogkerk (met reaktiemogelijkheid)
- Column van 'Bekende Hoogkerkers' (in opzet 2-wekelijks) / links naar bestaande Blogs
- Gegevens: adressen / openingstijden / links van wijkorganisaties etc.
- Contact, veel gestelde vragen, colofon, sitemap etc.
- Evenementenkalender
- De wijkkrant 'Hoogkerker Koerier' (in Pdf-formaat)
- Informatie VWH en haar 9 (dorps-)commissies
- Informatie wijkorganisaties (welzijn, jeugd, ouderen etc.)
- Informatie gemeentelijke projecten in Hoogkerk (9 stuks, links naar informatie)
 - * Projectwebsite Leegkerk
- Interactief: Reacties, Poll, Forum
- WijkTV
 - * door Camjo's OOG
 - * door Buurtreporters / Kid-reporters
- Chatten
 - * met VWH / projectgroep
 - * met Wijkagent
- Zoekfunctie
- ReadSpeaker
- Nieuwsbrief

2.2 Organisatie / content / redactie en beheer

2.2.1 Algemeen

Vanaf de start is er voor gekozen de VWH een centrale rol te geven bij de opzet en realisatie van de wijkwebsite. Zowel voor wat betreft functionaliteit en vormgeving als de redactiefunctie: het vergaren en aanleveren van content, alsook de daartoe te leggen contacten met verenigingen en instanties in Hoogkerk. De VWH fungeerde daarbij als 'spin in het web'. De aanwezigheid en bezetting van het VWH-secretariaat in de Vensterschool Hoogkerk was daarbij een zeer prettige omstandigheid.

Vanzelfsprekend is de gemeente – m.n. via Stadsdeelcoördinatie – een belangrijke leverancier van voor Hoogkerk relevante (gemeentelijke) informatie. Het feitelijke beheer van de content (het plaatsen van berichten, teksten en plaatjes e.d.) werd in eerste instantie door de gemeentelijke webbeheerder uitgevoerd. Later is dit overgenomen door de secretariaatsmedewerker van de VWH.

De projectgroep speelde een belangrijke rol bij het introduceren en implementeren van nieuwe functionaliteiten en de 'experimentele' kanten van de pilot, zowel technisch/functioneel als m.b.t. de organisatie, motivatie, publiciteit, tussentijdse beoordeling, voortgangsimpulsen etc.

2.2.2 Per functionaliteit

▪ Nieuws

Het centrale gedeelte van de homepage is gereserveerd voor de (nieuws-) berichtgeving. Bovenaan staan vijf koppen van actuele berichten, en is er een link naar het overzicht van eerdere nieuwsberichten.

Daaronder is ruimte voor overige berichten, mededelingen of 'aankeilers' naar informatie elders op de website, voorzien van een relevant plaatje. Het betreft de eerste regels van het bericht. Door te klikken op 'lees verder' komt men op een pagina met het hele artikel, waar ook de mogelijkheid is om een redactie te plaatsen. Ook de reacties van anderen worden daar getoond.

De redactiewerkzaamheden zijn door de secretarieel ondersteuner van de VWH in oktober 2006 overgenomen van de gemeente. Formeel bestaat de redactie vanaf medio januari 2007. De redactie streeft ernaar om in de berichtgeving zoveel mogelijk doelgroepen te bedienen, grofweg ingedeeld in:

- ✗ Degenen die belangstelling hebben voor kort nieuws;
- ✗ Degenen die wat meer willen weten;
- ✗ Bezoekers die geïnteresseerd zijn in alle achtergrondinformatie ook in omvangrijke beleidsmatige of technische publicaties van gemeente, provincie of Rijk.

Met name het laatste half jaar is de stroom van berichten echt op gang gekomen. In totaal zijn er gedurende de pilot-periode (december 2005 t/m juni 2007) ruim 500 berichten geplaatst.

▪ Column / blogs

Als een 'trekker' is er op de voorpagina ruimte gemaakt voor een vrij prominente aankeiler (foto met inleidende tekst) naar een Column van een bekende Hoogkerker. De opzet was dat de column eens per twee weken zou worden verversd. Er is een groepje van Hoogkerkers bereid gevonden om de columns aan te leveren. De VWH – in haar redactiefunctie – zat deze mensen 'achter de broek' om tekst aan te leveren, wat niet altijd makkelijk bleek. Er zijn door ca. 12 personen columns aangeleverd.

Er zijn op de wijkwebsite Hoogkerk ook links te vinden naar de blogs van twee gemeenteraadsleden. In de blogs reageren zij op onderwerpen die de Hoogkerkers bezighouden. Zo reageerde raadslid David de Jong in zijn blog op de voorgenomen sluiting van het loket burgerzaken van de gemeente. Hij maakte een link naar het nieuwsbericht op de wijkwebsite Hoogkerk zodat ook in zijn blog de mening van het VWH was te vinden. De andere – uiterst actieve – raadsblogger was Remco Kouwenhoven. Door het verwijzen en linken komt kruisbestuiving tot stand.

▪ Gegevens (statische informatie)

Vanzelfsprekend zijn er een aantal pagina's met statische gegevens over Hoogkerker organisaties; beschrijvingen, adressen, openingstijden en links naar verschillende instanties, verenigingen en bedrijven. Een soort 'digitale Gouden Gids' voor Hoogkerk. Er zijn plannen om de gids die de VWH jaarlijks uitgeeft één-op-één via de website aan te bieden. Op dit moment bevat de rubriek 'Links' een kleine honderd verwijzingen naar Hoogkerker websites.

▪ Contact, veel gestelde vragen, colofon, sitemap etc. (statisch)

Dit zijn noodzakelijke onderdelen van een website. De informatie wordt eenmalig ingevoerd en slechts bij wijzigingen aangepast.



▪ **Evenementenkalender**

De evenementenkalender op de website van Hoogkerk biedt de mogelijkheid om per week of per maand een overzicht te krijgen van geplande activiteiten en evenementen in Hoogkerk. Van elke activiteit worden datum, locatie en een aanduiding van het soort activiteit weergegeven. In principe behoort de organisator van een evenement of gebeurtenis de betreffende informatie bij de redactie aan te leveren.

▪ **De wijkkrant 'Hoogkerker Koerier'**

Bijna wekelijks geeft de VWH de Hoogkerker Koerier uit met mededelingen over Hoogkerkse en gemeentelijke zaken. De laatste edities worden op de site aangeboden in Pdf-formaat.

▪ **Informatie VWH**

Aparte pagina's met informatie over de VWH, de 6 dorpscommissies (en de klankbordgroep Ruskenveenseplas) en 3 bestuurscommissies. In principe is hier ook ruimte om stukken van de VWH (agenda's, verlagen etc.) te plaatsen. De stukken moeten door het secretariaat worden aangeleverd.

▪ **Informatie wijkorganisaties**

Informatie en gegevens over diensten en werkzaamheden van (wijk-)organisaties op verschillende terreinen: Maatschappelijk en juridisch (Buurtagenten, Juridisch Spreekuur, Buurtmaatschappelijk Werk en MJD), Kinderen (Peuterspeelzaal De Smurf, de Spel- en Opvoedwinkel, Kindercentrum Ranonkel, Kinderopvang De Kleine Prins), Jeugd (Jeugd- en jongerenwerk), Ouderen (sociaal spreekuur, ouderen adviseur Hoogkerk en de seniorenwerkgroep Hoogkerk) en Overheid (loket Burgerzaken en Meldpunt Overlast).

▪ **Info over (gemeentelijke) projecten**

Er lopen momenteel negen (meest gemeentelijke) projecten in Hoogkerk. Via de wijkwebsite wordt gelinkt naar informatie over deze projecten die elders op het internet aanwezig is (b.v. op de gemeentelijke website). Een aantal van de projecten (Ring Groningen-West, wijkvernieuwing Hoogkerk-Zuid) hebben een eigen website. Ook voor het omgevingsplan Leegkerk / Dorkwerd is - in het kader van deze pilot - een aparte website gemaakt. Onderzocht werd of het aan te bevelen is met een soort standaard 'project-website' te gaan werken. De Leegkerk- website is uitgevoerd op basis van de community-software van Fundament All Media en bevat o.a. de projectinformatie en projectplanning, agenda en verslagen van de projectgroep, een bibliotheek (met relevante stukken) en een forum.

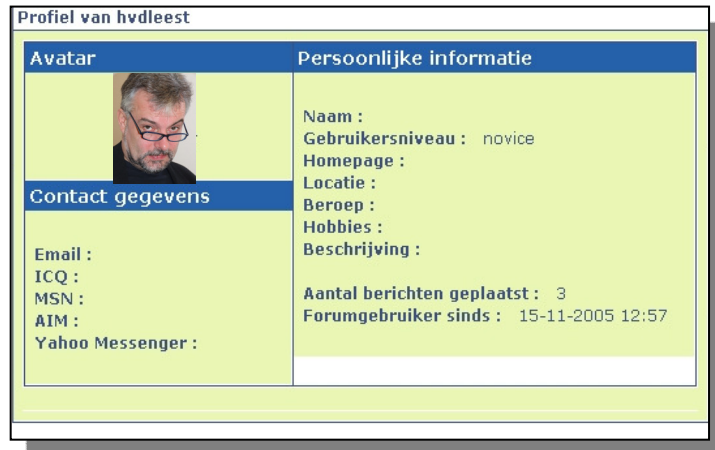


▪ **Interactief**

Op verschillende manieren is de wijkwebsite geschikt voor interactie. Zo is er de mogelijkheid om als bezoeker van de website onder een nieuwsartikel een reactie te plaatsen, zonder tussenkomst van een redactie of webmaster: direct, thuis vanachter de PC.

Op de voorpagina van de site staat ook altijd een poll. Dit is een eenvoudige mogelijkheid om meningen te inventariseren door de bezoekers op simpele wijze te laten stemmen over een vraag of stelling: één klik is genoeg. Er kan vanaf elk internet-adres (IP-adres) maar één keer gestemd worden. Het stemmen is anoniem.

Een derde manier om interactie tot stand te brengen is via het forum. Op het forum kunnen discussies worden gestart en kunnen meningen worden uitgewisseld. Desgewenst ontvangt men een mailbericht wanneer er een reactie op een eigen bijdrage is gegeven. Men kan er een profiel aanmaken en hier een foto of afbeelding (Avatar) aan toevoegen. Er kan uitgebreidere persoonlijke informatie aan worden toegevoegd, zoals een (email-) adres, beroep of hobby's. Ook kan men een korte beschrijving toevoegen.



Om aan het forum deel te nemen moet men zich eerst aanmelden om vervolgens in te loggen. Inloggen kan onder de eigen naam of onder een nickname. Hiervoor is gekozen omdat het naar de mening van de projectgroep ongewenst is dat bezoekers (helemaal) anoniem kunnen reageren. Her en der op internet zien we dat dit kan leiden tot gescheld of grove taal. In de wijkcommunity mag naar de mening van de projectgroep *alles* gezegd worden, als de afzender zich daarbij op 'normale' wijze bekend maakt. Net als bij alle andere normale contacten in een buurt of wijk.

▪ **WijkTV**

✖ **door de Camjo's van OogTV**

De gemeente heeft OogTV gevraagd WijkTV te ontwikkelen via de website Hoogkerk. De gemeente betaalt Oog om Camera Journalisten (CamJo's) van Oog TV met regelmaat 'filmpjes' te laten maken over onderwerpen die in Hoogkerk spelen. Deze filmpjes zijn via een link op de WijkTV-pagina direct ('on demand') te bekijken.

De Camjo's maken deze berichten journalistiek geheel onafhankelijk. Gemeente noch VWH hebben invloed op onderwerpskeuze. Er zijn in de pilot-periode ruim 100 items gemaakt, gemiddeld zo'n 2 per week (behalve in de zomervakantie). Onderwerpen varieerden van 'hard nieuws' tot 'human interest', van een discussie over het homohuwelijk (de Jong vs. Kouwenhoven) tot een portret van Thomas Veenstra - bekend van de lokale Panterradio (geheel legaal via internet) - van de verhuizing van de bejaarden van de Gabrielflat tot een ouderactie bij de onveilige oversteekplaats aan de Zuiderweg.

Er is een 'tip-lijn' waarmee inwoners van Hoogkerk de Camjo op een nieuwspoor kunnen wijzen.



✘ **door Wijk- en Kid-reporters**

Naast de productie van de eigen rapportages heeft Oog ook getracht wijkbewoners zelf aan het filmen en monteren te krijgen om eigen (nieuws-)items te maken: burgerjournalistiek. Daartoe hebben de professionals van Oog een cursus-avond voor belangstellenden georganiseerd en zijn er faciliteiten ter beschikking gesteld.

In enkele gevallen hebben de Camjo's van Oog zelf het camerawerk en de montage voor hun rekening genomen, maar was de regie volledig in handen van kinderen uit Hoogkerk. Op deze wijze zijn er een aantal 'Wijk-reporters' en 'Kid-reporters' in Hoogkerk actief geworden. Vanaf november 2006 hebben deze reporters in totaal zo'n 20 filmpjes gemaakt, welke door Oog op dezelfde wijze als de overige WijkTV-items via de website zijn ontsloten.

■ **Chatten**

✘ **met VWH / projectgroep**

Sinds medio 2006 is het mogelijk om via de voorziening Stadnet van Chatfone te chatten met de secretaris VWH, de stadsdeelcoördinator, de projectleider en de webbeheerder van de gemeente. Wanneer een van bovengenoemde personen 'on line' is kan een bezoeker van de site daarmee 'live' een chat-gesprek aangaan.

✘ **met de Wijkagent**

Sinds 10 januari kunnen Hoogkerkers ook chatten met de buurtagenten via de wijkwebsite Hoogkerk. Om de dienstverlening richting de burgers en de bereikbaarheid en herkenbaarheid van regiopolitie Groningen te vergroten is de proef 'digitaal spreekuur Hoogkerk' opgestart.



De Regiopolitie Groningen zal voor een periode van zes maanden in de pilot participeren. Na deze periode zal een evaluatie plaatsvinden. De nieuwe chatfunctionaliteit van Chatfone biedt de regiopolitie mogelijkheden om met beperkte inzet van capaciteit en middelen een bijdrage te leveren aan de pilot wijkwebsite Hoogkerk en om als organisatie zelf ervaringen op te doen met de virtuele aanwezigheid in communities. In eerste instantie was op woensdag tussen 2 en 4 uur het digitaal spreekuur. Later is het verplaatst naar het begin van de avond, tussen 7 en 9 uur.

■ **Zoekfunctie**

Vanzelfsprekend heeft de website een zoekfunctie waarmee met trefwoorden binnen de site kan worden gezocht.

■ **ReadSpeaker**

Sinds november 2006 is er ook een voorleesfunctionaliteit op de site geplaatst: de ReadSpeaker. Via de ReadSpeaker wordt de betreffende tekst op de site door een computerstem - heel goed verstaanbaar - voorgelezen. ReadSpeaker stelt zich ten doel internet toegankelijker te maken, met name voor hen die moeite hebben met lezen. Met name voor mensen met een leeshandicap, zoals personen met dyslexie, ouderen of zieken van wie het gezichtsvermogen afneemt, kan de voorleesfunctie een uitkomst zijn. Dat geldt ook voor kinderen of voor mensen voor wie Nederlands niet de 1^e taal is. De doelgroep van ReadSpeaker is daarmee – naar eigen zeggen – zo'n 15 tot 20% van de bevolking.

Voor Groningen was de pilot Hoogkerk een uitgelezen mogelijkheid om te onderzoeken of een dergelijke voorziening nuttig is en (in welke mate) gebruikt wordt door de bezoekers van de website.



- **Nieuwsbrief**

Vanaf het begin van de pilot wordt er de digitale Nieuwsbrief 'Kijk op je Wijk' uitgegeven, waarop men ook een abonnement kan nemen. De Nieuwsbrief komt dan automatisch op de eigen mail binnen. De Nieuwsbrief attendeert de lezers – gemiddeld eens per twee weken, in kort bestek – op nieuwe berichtgeving en WijkTV-items. Per bericht of item zijn er links aangebracht die de lezer desgewenst direct naar het onderwerp op de Hoogkerk-site brengen, waar de volledige informatie is te vinden. Een nieuwsbrief is met name een 'service', en voorkomt dat bezoekers naar de site gaan om daar vervolgens (teleurgesteld) geen nieuwe informatie vinden. Juist de attentiewaarde met betrekking tot de nieuwe items maakt dat mensen pas naar de site gaan als daar nieuwe informatie is, en dan ook direct vinden wat van hun interesse is.

Een systeem met (Nieuwsbrief-)abbonementen kan verfijnd worden door abonnees de mogelijkheid te bieden 'interesse-profielen' aan te maken. Dan kan de attenderingsfunctie geheel 'op maat' voor de gebruiker worden ingericht. Deze mogelijkheid ontbreekt nog gedurende de pilot-fase.

3.1 Wat zijn de resultaten?

3.1 Algemeen

Het bezoek aan de wijkwebsite Hoogkerk is erg hoog. In die zin geeft het experiment ondubbelzinnig antwoord op een van de belangrijkste vragen van de pilot: is er belangstelling voor informatie en communicatie op wijkniveau? Het antwoord is ja!

Het concept van een wijkwebsite – in nauwe samenwerking tussen gemeente en wijkvereniging – en in combinatie met WijkTV was ook zodanig nieuw en bijzonder dat het door de vakspecialisten van Logeion, vereniging voor communicatie, werd beloofd met de Galjaardprijs 2006.

Nieuws 23 mei 2006, 0:00 Redactie

Groningen wint Galjaardprijs 2006

De gemeente Groningen heeft de Galjaardprijs 2006 gewonnen met de wijkwebsite Hoogkerk.

Dat werd bekend op vrijdag 19 mei jl. tijdens het voorjaarscongres van Logeion, vereniging voor communicatie, in Leiden. Met de website voor Hoogkerk bekijkt de gemeente hoe internet kan worden gebruikt om communicatie en interactie met de bewoners te verbeteren. De gemeente Groningen werkt hierin nauw samen met de Vereniging Wijkopbouw Hoogkerk (VWH), verschillende wijkinstaties en omroep OOG. Via de

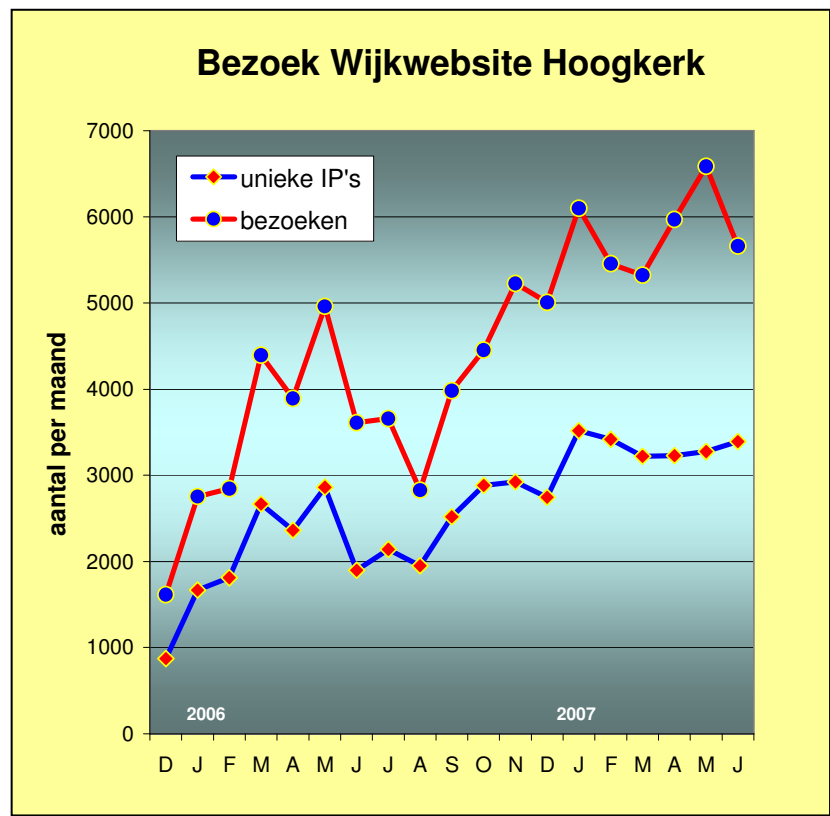
Bezoekersaantallen en -gedrag

Gedurende het afgelopen half jaar is de website elke maand gemiddeld door ruim 3300 verschillende 'bezoekers' bezocht. Dit is het aantal unieke IP-adressen (het herkenningsnummer van een PC op internet). Hoewel dit getal niet precies het aantal verschillende *mensen* dat de site bezoekt aangeeft ligt dit wel in dezelfde orde van grootte. Meer dan 3000 bezoekers per maand op 4200 huishoudens is een behoorlijk hoge score.

De bezoekers komen gemiddeld 2 keer per maand op de site. Dit resulteert in een gemiddelde van momenteel ca. 6000 bezoeken aan de site per maand. In onderstaande grafiek is te zien hoe deze aantallen gedurende de pilot-periode zijn gegroeid. In totaal in de website gedurende de pilot-periode bijna 83.000 keer bezocht.

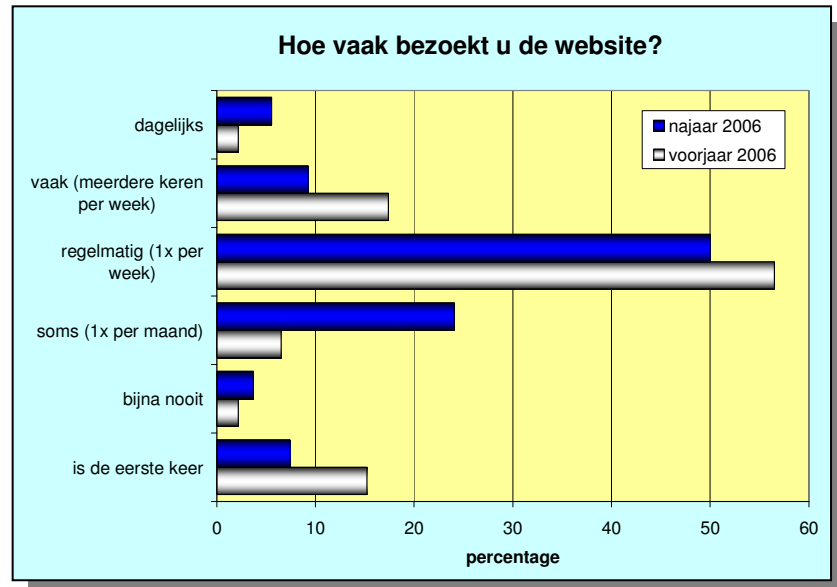
Gedurende de pilot-periode zijn er per bezoek gemiddeld 4 pagina's bekeken. Het aantal pagina's per bezoek lijkt iets te dalen van 4,5 in 2006 naar 3,5 in 2007. Maar met het groeiend aantal bezoeken is het aantal geraadpleegde pagina's toch opgelopen van ca. 10.000 per maand tot ca. 20.000 in 2007. In totaal zijn er in de gehele periode zo'n 320.000 pagina's geraadpleegd.

De verblijftijd op de site is gemiddeld 4,5 minuten. Dat is behoorlijk lang. Wel lijkt dit iets af te nemen, van 5 minuten begin 2006 tot gemiddeld 4 in 2007. Ter vergelijking: de verblijftijd op de gemeentesite is gemiddeld 1 min. 50, op de portal 45 seconden. Op het eLoket verblijft men gemiddeld zo'n 6 minuten.



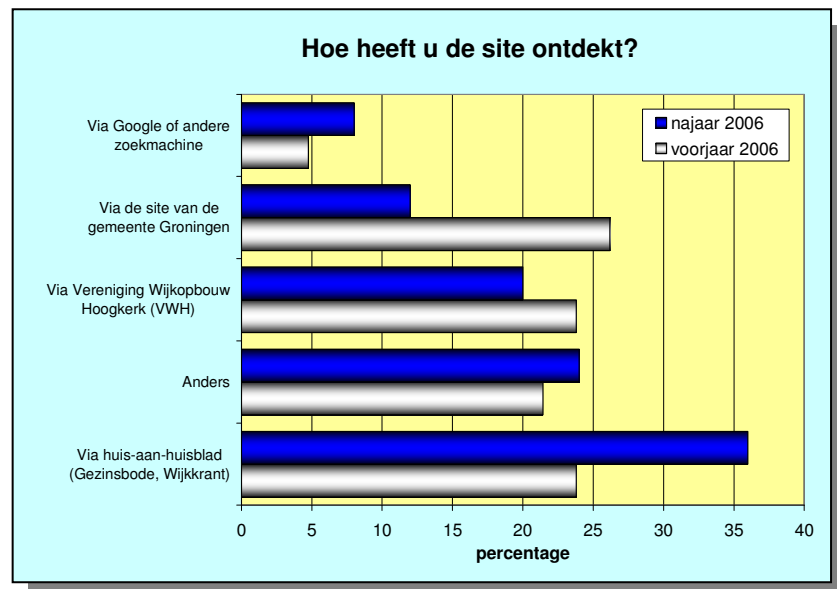
In het voorjaar (min of meer als 0-meting) en in het najaar van 2006 is door het Bureau Onderzoek van de gemeente een aantal vragen aan de gebruikers van de wijkwebsite voorgelegd.

Een aantal gegevens uit de statistieken worden hierdoor bevestigd, andere nader uitgesplitst. Zo is het gemiddelde van 2 bezoeken per maand per bezoeker het resultaat van een aantal bezoekers dat 1 keer per maand kijkt en een aantal dat wekelijks of zelfs dagelijks de site bezoekt. De meeste mensen (ongeveer de helft) geeft aan regelmatig c.q. één keer per week te kijken. Een kwart houdt het op één keer per maand. De tendens lijkt te zijn naar iets minder frequent bezoek.



Opvallend is dat de ontdekking van een nieuw (elektronisch) medium als een wijkwebsite voor de meeste mensen nog gewoon via de krant verloopt:

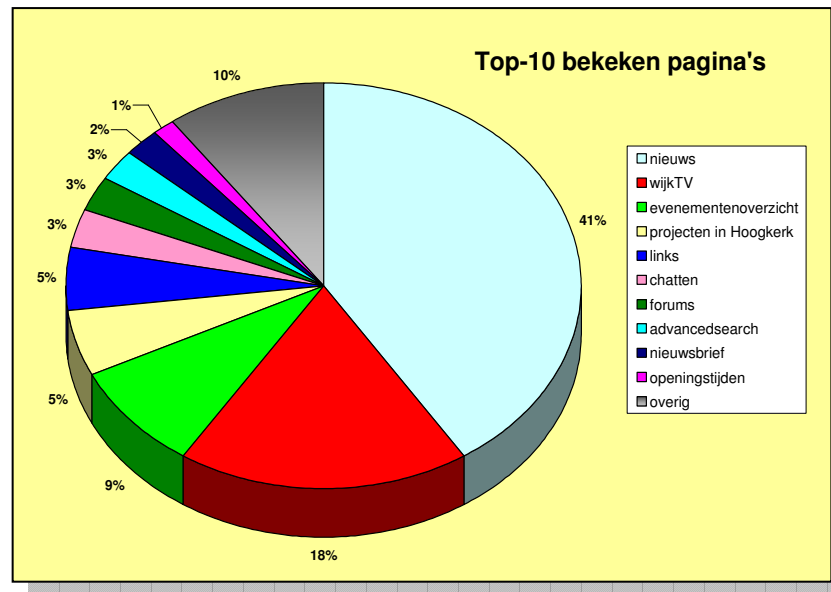
Op de vraag hoe men de site heeft 'ontdekt' geeft een derde van de respondenten aan dit via de Gezinsbode of de Wijkkrant te hebben gedaan. Dit zal het gevolg zijn van de intensieve campagne via de Hoogkerker Koerier om de wijkwebsite onder de aandacht te brengen. Uit recent onderzoek voor de gemeente van een studente van de Hanze Hogeschool bleek dat de bekendheid van wijkwebsites in andere wijken nogal eens te wensen overlaat. Wijkwebsites die publicitair en promotioneel goed aan de weg timmeren hebben de hoogste bezoekersaantallen.



3.2 Per pagina

Veruit de meest bekeken pagina's zijn die van de (nieuws-)berichten. Dat ligt ook wel voor de hand, deze content wordt het vaakst ververst. Gedurende de pilot zijn er ca. 500 (nieuws-)berichten op de site geplaatst die samen in totaal zo'n 72.000 keer gelezen zijn.

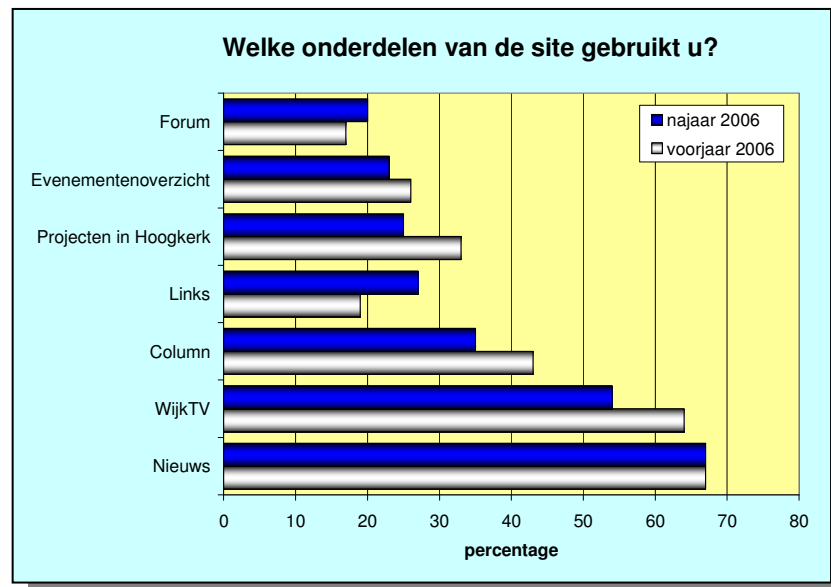
Daarnaast is de pagina van WijkTV populair. Deze pagina is ca. 32.000 keer aangeklikt. Hierna volgen de Evenementenkalender (15.000 x), Projecten in Hoogkerk (9.500 x) en de Links naar wijkorganisaties (8.500 x).



Er zijn een aantal trends in het gebruik van de pagina's op de site waar te nemen. Zo neemt het lezen van de (nieuws-)berichten zowel absoluut als relatief toe: van ca. 3000 berichten per maand in de eerste helft van 2006 tot bijna 5700 per maand in 2007. Het bezoek aan WijkTV steeg van 1600 naar 2600 bezoeken per maand. Ook de pagina's met informatie over de Nieuwsbrief, de Wijkorganisaties en de VWH-homepage werden relatief vaker bekeken. Afnemende belangstelling is er voor het Forum, de Wijkkrant, Veel Gestelde Vragen, Colofon, Sitemap en de Column.

Bovenstaande waarnemingen worden grotendeels bevestigd door de enquête van Bureau Onderzoek. *Nieuws* is de belangrijkste rubriek, gevolgd door *WijkTV*.

Dit geldt niet voor de *Column* (van bekende Hoogkerkers). Hoewel hier een vrij prominente plaats op de homepage voor is ingericht heeft deze pagina zich nooit in een grote belangstelling mogen verheugen. In de hele pilot-periode is er nog geen 500 keer naar gekeken: dat betekent dat in ongeveer een half procent van de bezoeken aan de site deze rubriek werd aangeklikt.



3.3 Per functionaliteit

▪ Nieuws (-berichten)

De (nieuws-)berichtgeving blijkt een belangrijke en hoog gewaardeerde rubriek op de website. Sinds oktober 2006 is het aantal gelezen berichten sterk gestegen, en ligt nu op ongeveer 6000 per maand. Dat betekent dat – gemiddeld – elke keer dat de site bezocht wordt er één (nieuws)bericht wordt aangeklikt.

Redactie

Pas in oktober 2006 is er echt invulling gegeven aan de redactiefunctie. Deze wordt sindsdien verzorgd door de secretariael ondersteuner van de VWH. Vanaf dat moment loopt deze functionaliteit op rolletjes.

Het gepubliceerde nieuws bestaat naar schatting voor de helft uit informatie van de gemeente, voor 5% van de provincie. Het overige is afkomstig van de VWH, de Regiopolitie, scholen, woningcorporaties en wijkorganisaties. De actuele berichtgeving wordt door één persoon verzorgd. Er is daardoor geen tijd om zelf actief op zoek te gaan naar meer informatie van burgers, verenigingen of organisaties.

Betrokkenheid Hoogkerkers

Het blijft voor de redactie lastig leden van de VWH-commissies, vertegenwoordigers van maatschappelijke instellingen en (sport)verenigingen te verleiden om gebruik te laten maken van de wijkwebsite. De ervaring leert dat alleen een persoonlijke benadering werkt. En dan nog is het moeilijk de mensen daadwerkelijk informatie te laten plaatsen. Anderzijds zien nog te weinig (sport)verenigingen en instellingen het nut en de meerwaarde van publicaties op de wijkwebsite. Als we de bezoekcijfers van de sites laten zien, is men wél onder de indruk maar de gebaande paden blijken hardnekkig. Men is gewend via de clubblaadjes en de krant te communiceren. De ‘en-en’ variant blijkt toch lastig in de praktijk te realiseren. Er zou relatief veel meer energie gestoken moeten worden aan bezoekjes aan de verenigingen en instellingen van bijvoorbeeld een ‘wijkwebsite ambassadeur’. Dit kost veel tijd en die is er meestal niet.

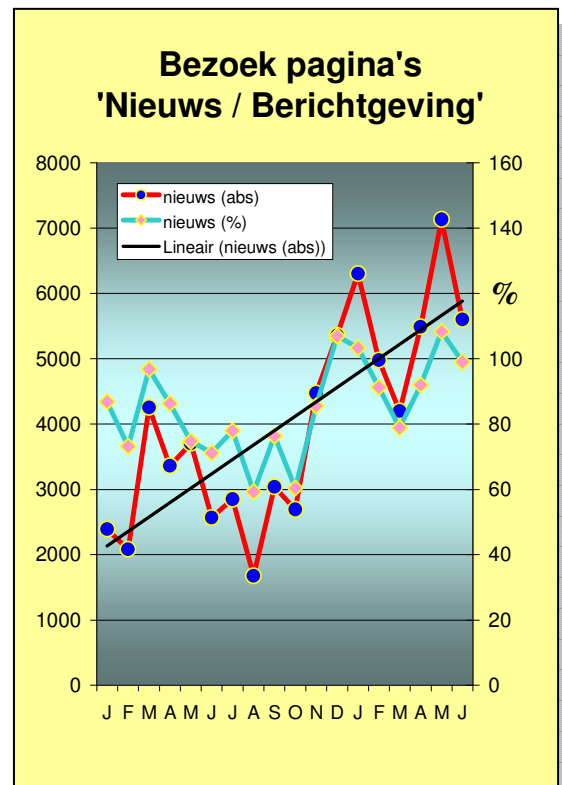
Compleetheid

Veel informatie is al via de gemeentewebsite en de provinciewebsite beschikbaar. De betreffende projectleiders leveren zelf dan de informatie ‘Hoogkerk betreffende’. Het informatieaanbod is echter lang niet altijd volledig. Om afhankelijkheid van anderen te voorkomen moet de redactie dan zelf actief op zoek naar informatie. De ruimte om dit te doen hangt samen met de hierboven genoemde secretariaatswerkzaamheden. Anderzijds ligt er vooral een verplichting bij de gemeente om te zorgen dat het aanbod aan informatie ‘Hoogkerk betreffende’ via de gemeentelijke website *volledig* is.

▪ Column / blogs

De Column op de site is geen succes gebleken. Het kostte al grote moeite om eens per 14 dagen een min of meer bekende Hoogkerker bereid te vinden een column te schrijven. In de praktijk blijkt dat de column niet of nauwelijks gelezen wordt. In slechts een half procent van de bezoeken wordt de column aangeklikt, nog geen 30x per maand. Dat wil zeggen dat een column gemiddeld hooguit 15 keer gelezen wordt.

De blogs van de gemeenteraadsleden de Jong en Kouwenhoven – te vinden op de website DSG.nl – hebben een veel hogere kijkdichtheid. Deze worden enkele honderden keren per dag bekeken. De blogs bevatten bijna dagelijks een nieuw bericht en zijn natuurlijk op een breder publiek gericht dan



alleen Hoogkerk. Het snellere en afwisselender karakter van de blogs lijkt succesvoller dan de wat statische en formelere column.

- **Gegevens**

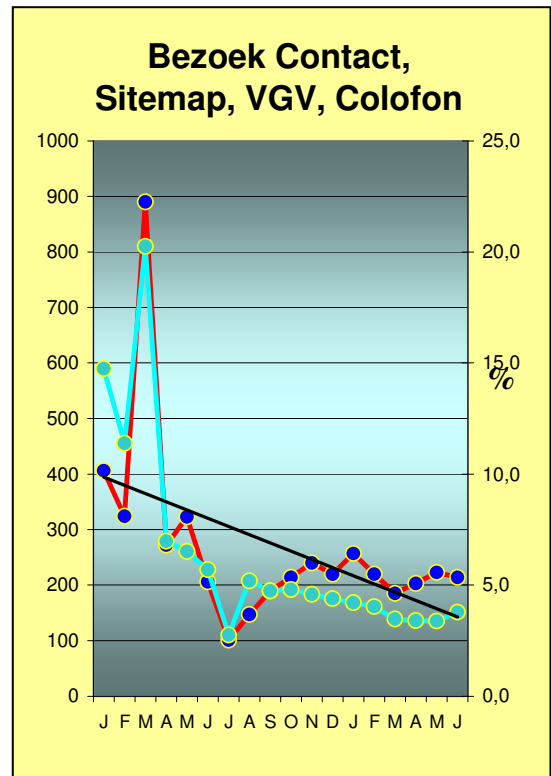
De pagina met gegevens over Hoogkerker organisaties (beschrijvingen, adressen, openingstijden en links naar verschillende instanties, verenigingen en bedrijven) vervult een nuttige functie. In de pilot-periode is deze pagina zo'n 2000 keer geraadpleegd, dat is toch nog bijna 5x per dag. Het plan om de 'Gouden Gids' die de VWH jaarlijks uitgeeft één-op-één via de website aan te bieden lijkt dan ook zeer de moeite waard. Een handige vraagbaak is een aantrekkelijk extraatje voor de site.

- **Contact, Sitemap, VGV en Colofon** etc.

Dit zijn (statische) elementen die een complete website behoort te bevatten. In de praktijk zien we gebeuren wat te verwachten is: het bezoek aan deze pagina's neemt gestaag af. De pagina 'contact' (met de VWH) wordt nog het meest geraadpleegd, zo'n 4x per dag. Opvallend is de zeer hoge piek in deze rubrieken in maart 2006. Dit is verklaarbaar door de vele publiciteit die toentertijd getrokken werd bij de introductie van WijkTV. Het bezoek aan de site (en ook het aantal unieke bezoekers) nam die maand sterk toe. Hierbij zullen ook veel bezoekers van buiten Hoogkerk zijn geweest die de site en WijkTV wilden bekijken.

- **Evenementenkalender**

De evenementenkalender is een zeer goed bezochte functionaliteit op de site. In de totale pilot-periode is de kalender ruim 15.000 keer geopend, dat is in bijna 20% van de bezoeken. Toch is de redactie niet tevreden over de mate waarin de content voor de kalender door de organiserende instanties wordt aangeleverd. Kennelijk zijn die er (nog) niet van overtuigd dat de kalender daadwerkelijk bijdraagt aan bekendheid van en bezoek aan hun activiteiten



- **De wijkkrant 'Hoogkerker Koerier'**

Bijna wekelijks geeft de VWH de Hoogkerker Koerier uit met mededelingen over Hoogkerkse en gemeentelijke zaken. De laatste uitgaven hiervan zijn in Pdf-formaat op de wijkwebsite te vinden. De Koerier is langs deze weg in anderhalf jaar ruim 1300 keer geraadpleegd, zo'n 2x per dag. Er is een licht afnemende trend.

- **Informatie VWH**

Standpunten van het VWH-bestuur over verschillende onderwerpen worden door de redactie gepubliceerd. Het bestuur doet ook regelmatig voorstellen voor onderwerpen ter publicatie op de site. Standpunten van de VWH worden in de rubriek '(nieuws-)berichten' geplaatst. Hoe vaak individuele berichten worden bekeken is niet bekend.

In het hoofdmenu heeft de VWH ook een eigen 'ingang'. Hierachter bevindt zich (statische) informatie over het secretariaat, het bestuur en de commissies, met contactgegevens en dergelijke. Daarnaast is er een historisch verhaal over Hoogkerk en staat er de tekst van het Convenant tussen gemeente en de VWH. Dynamische content, zoals agenda's, verslagen, aktielijsten, achtergronden, notities etc. van de VWH of de VWH-commissies is er niet. Tijdgebrek is hiervoor de verklaring.

Ondanks het ontbreken van dynamische content wordt de VWH via het hoofdmenu met enige regelmaat gezocht. Sinds de start van de site bijna 2200 keer. De trend is duidelijk positief: meer dan verdubbeld van gemiddeld 75x per maand tot meer dan 150x per maand momenteel.

▪ Informatie wijkorganisaties

Hier vindt men (statische) informatie en gegevens over diensten en werkzaamheden van (wijk-) organisaties op verschillende terreinen. Dit voorziet zeker in een behoefte. De rubriek wordt zo'n 150 keer per maand geopend, dat is 1 keer op 30 bezoeken.

▪ Info over (gemeentelijke) projecten

Eén op de 10 bezoeken aan de site – in totaal bijna 10.000 keer (!) – opent (onder andere) ook de rubriek 'Projecten'. Hier vindt men links naar informatie over (gemeentelijke) projecten in Hoogkerk. Er staan er momenteel negen. Van twee daarvan (Kliefdiep en Transferium) wordt gesteld dat er geen informatie digitaal beschikbaar is.

Projectwebsite Leegkerk

Al in de zomer van 2005 is een 'project-community' gestart rond een het Interreg North Sea Project 'PURE'.

Dit project betreft de inrichting van het landelijke gebied rond het buurtschap Leegkerk.

De website is ingezet als interactief platform voor de planontwikkeling in dit gebied. Daarbij zijn meerdere partijen betrokken (gemeente, provincie, waterschap, landbouworganisaties, milieclubs) en diverse belanghebbenden (bewoners, boeren, omwonenden, recreanten etc.).

Ondanks het feit dat er (via de site) maar weinig interactie tot stand is gekomen werd de community redelijk vaak bezocht, zeker gezien het beperkte 'doelgebied'. De directe doelgroep bestond uit de paar honderd bewoners van die het gebied telt. In de periode dat er het meest 'te doen' was (concept-plan, inspraakavond etc.) werd de site door 150 tot 200 unieke bezoekers per maand bezocht. Met name de agenda en de bibliotheek (met achtergrond-stukken) werden goed bezocht. Dit duidt erop dat men toch graag dergelijke projectinformatie via internet raadpleegt. Een standaard-projectmodule met een standaard indeling (plan, tijdpad, inspraak, agenda, stukken, verslagen, reaktiemogelijkheid etc. én postadres/telefoonnummers van de projectleiding) zal het voor belanghebbenden en geïnteresseerden een stuk gemakkelijker en eenduidiger maken.



▪ Interactief

× **Reacties**

Er wordt maar weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op berichten. Waarom zo weinig is onbekend. Ook op andere wijkwebsites zien we weinig reacties op berichtgeving.

Wanneer er wél een reactie wordt gegeven is het zaak dat daar – indien nodig – snel een antwoord op te kunnen geven. Een reactie/vraag waar geen antwoord op komt is natuurlijk helemaal dodelijk voor het tot stand komen van interactie. Het verdient aanbeveling te zorgen voor een systeem waarbij de redactie een signaal ontvangt waar en wanneer er een reactie geplaatst is.

× **Poll**

Er wordt door de VWH nog niet erg vaak gebruik gemaakt van de mogelijkheid om middels de poll-module de mening van de Hoogkerkers te peilen. Er zijn in totaal 15 polls gehouden.

De peiling die de meeste reacties trok ging over de plannen voor hoogbouw in het centrum van Hoogkerk. Er kwamen daarop bijna 300 stemmen binnen (2/3 'tegen').

In totaal werd er 2258 keer gestemd via de poll (een gemiddelde van 150 per poll).

Het is belangrijk om aan het publiek terug te koppelen wat er met de uitslagen van de polls is gebeurd. De VWH doet dat tegenwoordig ook. In een aantal gevallen heeft de VWH de uitslag van de poll gebruikt om haar argumenten en standpunten bij de gemeente kracht bij te zetten. In een aantal gevallen heeft dit ook (mede) tot succes voor de VWH geleid.

Door goede communicatie hieromtrent wordt de positie van de VWH als wijkvertegenwoordiging sterker en neemt de legitimiteit van haar handelen toe. Echter, er zijn ook situaties geweest waarbij de VWH 'in onderhandeling met de gemeente' geen belang had bij dergelijke transparantie.

× Forum

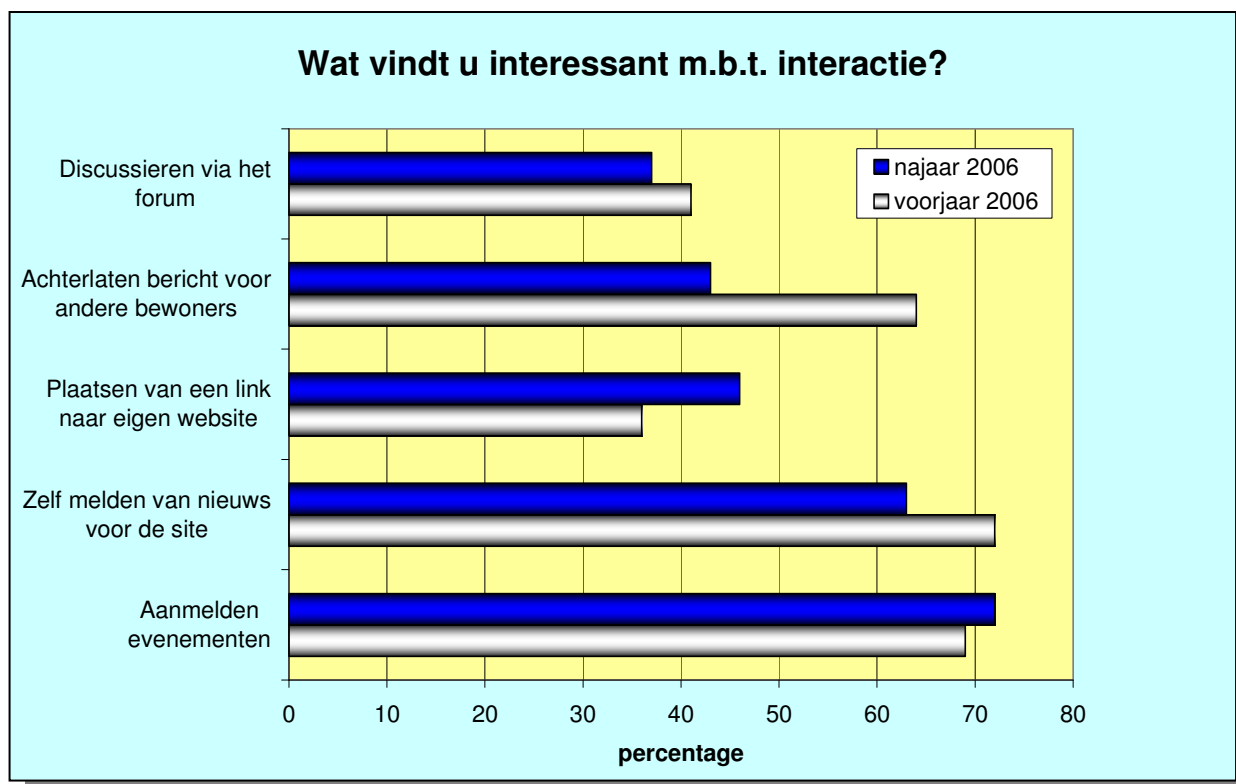
Er wordt amper gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op onderwerpen die op het forum zijn geplaatst of zelf een discussie te starten. Toch is het forum ruim 5000 maal bezocht. Er wordt opmerkelijk veel *gelezen*: in totaal 20.000 keer.

Misschien komt dit omdat de drempel om te reageren vrij hoog is. Men moet hiertoe inloggen en een profiel hebben aangemaakt, wat toch een aantal handelingen vergt. Mogelijk schrikt het invullen van 'de registratie' af. Een experiment met het laten vervallen van de registratie (en dus de mogelijkheid om zonder in te loggen – ook anoniem – te kunnen reageren) is door een 'bug' in het LEO-CMS teruggedraaid.

Overigens zijn er weinig algemene websites te vinden waarop de forum-functie veel gebruikt wordt. Fora gedijen het best op sites die óf een specifieke doelgroep (jongeren, hardlopers, jonge moeders etc.) óf een specifiek onderwerp (dance-party's, internet, een protest-actie etc.) betreffen. Mensen moeten elkaar iets te vertellen hebben - vragen hebben of iets kwijt willen - dan is een forum een goed/extra kanaal om te communiceren. De 24/7-beschikbaarheid is dan een plus. Maar het blijft een medium, een kanaal: géén doel op zich.

Voor interactie over gemeentelijke onderwerpen/plannen lijkt het verstandig per gelegenheid een forum-module te activeren, bijvoorbeeld binnen een standaard-projectmodule. Daarbij is eveneens een meldingssysteem van belang, waarmee relevante betrokkenen (projectleiders, communicatie) worden gewaarschuwd wanneer er een reactie op een forum is geplaatst of reactie wordt verlangd. Ook dit pleit voor enige standaardisatie. De onlangs aangeschafte community-generator is op dit principe gebaseerd.

In het onderzoek van Bureau Onderzoek is de vraag gesteld welke wijze van interactief zijn op de wijkwebsite het meest interessant wordt gevonden. Opvallend is dat het aanmelden van evenementen hierbij zo hoog scoort. Discussieren via het forum staat het laagst genoteerd, hoewel nog altijd een derde aangeeft hier belangstelling voor te hebben.

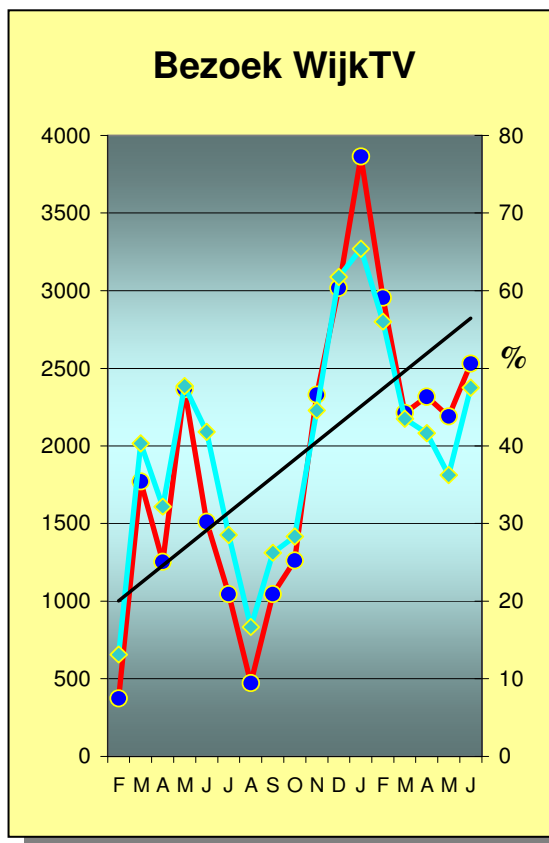


▪ **WijkTV**

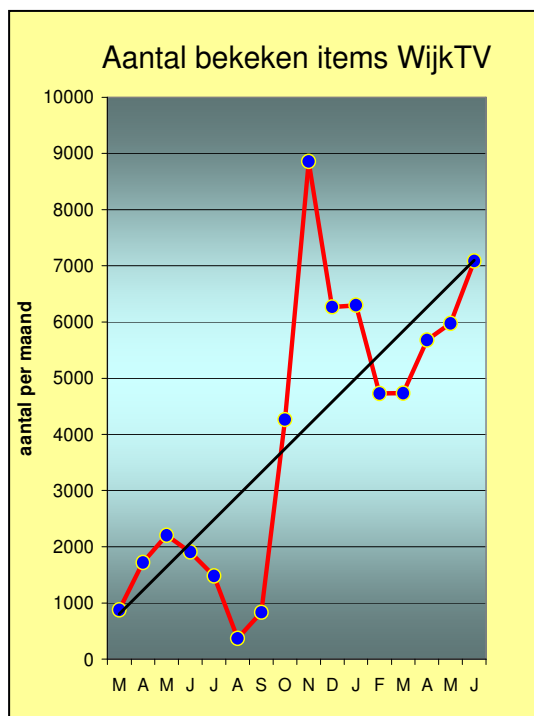
WijkTV via de Wijkwebsite is een enorm succes! Zowel voor de website – als krachtige ‘trekker’ van bezoekers – als voor OogTV, die op deze manier een hele andere manier van TV-maken kon ontdekken. Dicht op de huid van de wijk. Vooral het succes van de items met een hoog ‘human interest-gehalte’ doet vermoeden dat ook de sociale cohesie in Hoogkerk gebaat is bij WijkTV. Mensen maken (mede) op deze manier kennis met wat mensen en verenigingen in Hoogkerk doen en wat hen beweegt. Dat de items gemaakt door de (door Oog opgeleide) Wijk- en Kid-reporters het meest populair blijken te zijn geeft aan hoe groot de potentie van dit medium is.

✘ **door de OOG Camjo’s**

Vanaf februari 2006 ‘draait’ WijkTV op de website. In de pilot-periode zijn er door de Camjo’s in totaal 100 items gemaakt en op de site geplaatst. Dat zijn er gemiddeld 8 per maand. In juli en augustus 2006 was WijkTV met vakantie. Het bezoek aan de pagina van WijkTV is gestaag gegroeid. Van ca. 1000 per maand naar 2500 aan het eind van de pilot. Met een piek in het voorjaar van 2006 (publiciteit Galjaardprijs) een dip in de zomer (vakantie WijkTV) en een piek in het najaar.



Dit laatste is het gevolg van de actie Expeditie Hoogkerk: ‘Met hart & Ziel’ en het feit dat in november de eerste filmpjes van de *Wijk-reporters* werden geplaatst. Dit bracht een enorme mond-op-mond-reclame met zich mee, waarna er structureel méér gekeken wordt naar WijkTV. Duidelijk is dat WijkTV baat heeft bij enige continuïteit. Het is van belang dat er met regelmaat nieuwe items verschijnen. Voor perioden met een lager nieuwsaanbod is het handig om items of onderwerpen achter de hand te hebben. Door de zomerstop is het kijken naar WijkTV tijdelijk ver weggezakt en het duurde vrij lang voor dit weer hersteld was.



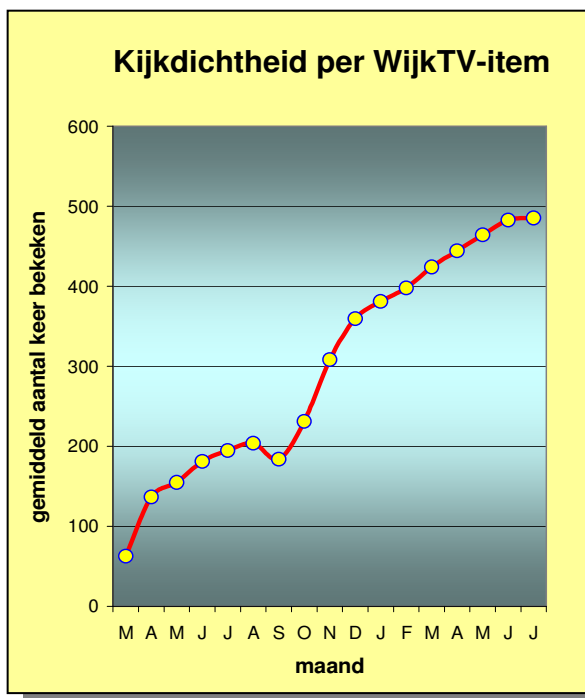
Naast het feit dat een bezoek aan de website steeds vaker gepaard gaat aan een bezoek aan WijkTV geldt dat het aantal filmpjes dat per keer wordt bekeken ook sterk is toegenomen. In het begin lag dit cijfer op één filmpje per bezoek aan WijkTV, momenteel ligt dat rond de drie. Ook daarbij geldt dat er een piek was in oktober/november: er was sprake van een ‘inhaal-effect’ waarbij mensen WijkTV ontdekten en de filmpjes met terugwerkende kracht bekeken. Het aantal filmpjes dat maandelijks wordt bekeken is hierdoor explosief gestegen: van 1000 per maand begin 2006 naar 7000 per maand nu. In totaal is er gedurende de pilot 65.000 keer een item bekeken!

Er is ook een sterk stijgende trend waarneembaar in het gemiddeld aantal keren dat een filmpje bekeken wordt. In het begin werd een filmpje 100 tot 150 keer bekeken, aan te nemen door bijna evenveel verschillende ‘kijkers’. Na een groei naar gemiddeld 200 keer stijgt ook dit cijfer in het najaar explosief naar 400 keer. Momenteel worden een nieuw

filmpje/item gemiddeld 500 keer bekeken. Met uitschieters naar boven en naar beneden.

× **door Wijk- en Kid-reporters**

Vanaf oktober 2006 is WijkTV uitgebreid met reportages van Wijk- en Kid-reporters: inwoners van Hoogkerk die zélf achter de camera staan en zélf het onderwerp bepalen waarover ze een reportage maken. Dit initiatief is genomen in het kader van Expeditie Hoogkerk: met Hart & Ziel. OOG TV leidt Wijk- en Kid-reporters op en begeleidt ze bij de productie van wijkreportages. Er is nu een redelijk vast team van Wijk- en Kid-reporters dat met enige regelmaat filmpjes maakt in en over Hoogkerk.



Er is een kwantitatieve poging gedaan om te zien welk soort filmpjes nu de meeste kijkers trekken. Dit zijn zondermeer de 'human-interest' items. 'Hard nieuws' – zelfs items betreffende (de verkoop van) de CSM of een onveilige oversteekplaats – haalt het niet bij items over Koninginnedag, de intocht van Sinterklaas, Danny Hoekstra's optreden in Baloney's, de lokale Pan-radio of het Hoogkerkse korfbalteam dat Nederlands kampioen wordt. Meer 'Hart-van-Nederland' dan het NOS-Journaal dus.

Interessant is dat de vrij serieuze discussie over wél of géén koopzondag – aangezwengeld door David de Jong in december 2006 – toch ook erg hoog scoort (850 kijkers). Duidelijk is dat hij hier in contact is met zijn achterban. Het betreft hier overigens een door de Camjo's geheel onafhankelijk gemaakt Oog-item.

Veruit de belangrijkste conclusie is dat de filmpjes gemaakt door de Wijk-reporters (Hoogkerkers die – al dan niet met hulp of faciliteiten van Oog – zelf hun rapportages maken) absoluut het meest bekeken worden. Van de top-10 meest bekeken filmpjes zijn er 6 van Wijk-reporters! Het gaat dan om onderwerpen als 'optreden Diep Triest', 'St.Maarten' en 'de Nieuwjaarduik'. Ook de reporters 'Gert&Randy' en Els en Bert Zuidema scoren hoge kijkcijfers.

De 'kijkdichtheid' ligt hierbij soms ruim boven de 2500 per item. De meest bekeken Oog-items halen hooguit duizend kijkers. In het kielzog van het succes van de filmpjes van de Wijk-reporters is overigens ook de kijkdichtheid van de Oog-items toegenomen.

▪ **Chatten**

× **met VWH / projectgroep**

Sinds medio 2006 is het mogelijk te chatten met de secretaris VWH, de stadsdeelcoördinator, de projectleider en de websitebeheerder van de gemeente. Er komen weinig chats binnen. De meeste chats hebben alleen een oriënterend karakter met vragen over de bedoeling van de chatfone. Van de inhoudelijke chats hadden de meeste betrekking op overlast en andere vragen voor de politie. Door technische en werkomgevingsfactoren wordt het functioneren van de chatfone op de VWH beperkt. Over 2006/2007 zijn er in totaal 149 chatfone gesprekken gevoerd.

▪ **met de Wijkagent**

Vanaf 10 januari konden Hoogkerkers chatten met de buurtagent op de wijkwebsite Hoogkerk. De chat was maar zeer beperkt geopend, en het gebruik is (daardoor?) ook zeer gering gebleven. De meeste berichten (60%) worden in de avonduren achtergelaten. De chatfone kreeg op deze wijze meer een laagdrempelig e-loketfunctie waar berichten voor de wijkagent werden achtergelaten.

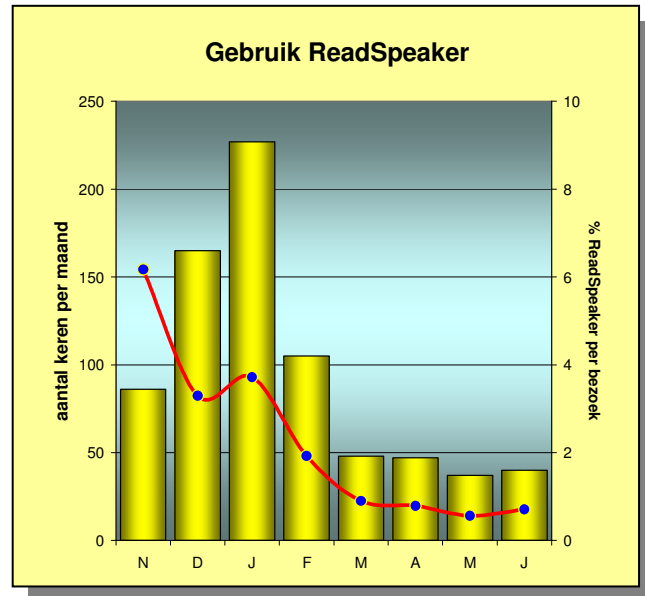
De eindconclusie van de politie is dat een digitaal spreekuur een bijdrage kan leveren aan de herkenbaarheid en bereikbaarheid van de regiopolitie wanneer voldaan wordt aan een aantal kritische succesfactoren. De bereikbaarheid uitbreiden naar minimaal kantooruren, effectieve promotie toepassen, goede interne organisatie en uitbreiding op regionaal niveau. Men stelt voor het digitaal spreekuur in Hoogkerk voorlopig in minimale vorm voort te zetten en de mogelijkheden te onderzoeken voor een regionale inzet en/of het onderbrengen bij teleservice.

▪ **Zoekfunctie**

De zoekfunctie van LEO-CMS voldoet goed aan de verwachtingen. De zoekfunctie wordt overigens relatief weinig gebruikt: in de pilot-periode ca. 4500 keer, dat is (gemiddeld) bij 5% van de bezoeken.

▪ **ReadSpeaker**

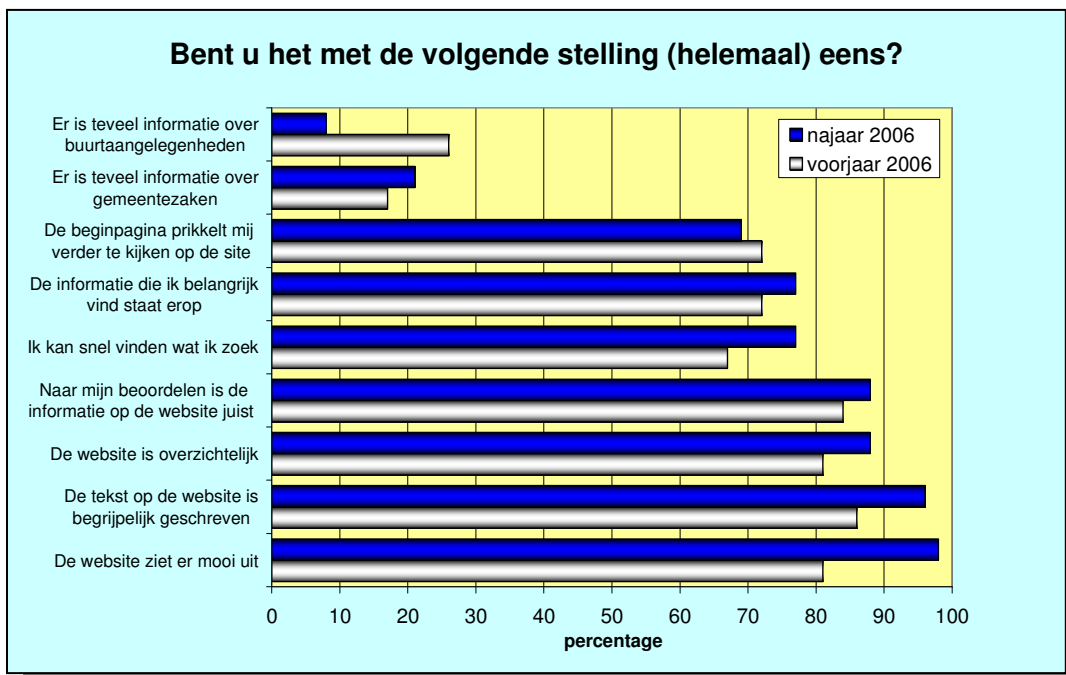
De ReadSpeaker functioneert op zich goed en probleemloos. De claim van de producent dat 15 tot 20% van de bevolking baat zou hebben bij deze functionaliteit laat zich niet door de gebruikscijfers bevestigen. In de beginfase werd (gemiddeld) bij maximaal 6% van de bezoeken de ReadSpeaker ingezet, maar dit lijkt vooral ook een gevolg van ‘nieuwsgierig uitproberen’. Op de wat langere duur zakt het gebruik van de ReadSpeaker naar enkele 10-tallen keren per maand, onder de 1% van de bezoeken.



▪ **Nieuwsbrief**

In januari is ook de redactie van de Digitale Nieuwsbrief ‘Kijk op je Wijk’ overgenomen van de projectleiding. Het aantal abonnees is momenteel bijna 400 personen. Waarvan ongeveer 2/3 deel in Hoogkerk. Voor 1/3 deel bestaat het bestand overwegend uit ambtenaren, de gemeenteraad en het College. De reacties op de vormgeving en inhoud zijn positief. Het streven is om aantal abonnees in het werkgebied te vergroten tot ca 50% van de circa 4600 huishoudens.

Een laatste vraag van het Bureau Onderzoek:



4. Conclusies

4.1. Functionaliteiten wijkwebsite

Tijdens de pilotperiode zijn er diverse functionaliteiten ingevoerd om wijkbewoners te informeren over alles wat er speelt in hun wijk. Er was zowel statische informatie (eenrichtingverkeer) te vinden alsmede interactieve mogelijkheden om te reageren op onderwerpen.

Hieronder de conclusies naar aanleiding van de ervaringen tijdens de pilot.

4.1.1 Informatie

WijkTV

WijkTV in Hoogkerk kan met recht een succes worden genoemd. Met name de reportages die gemaakt zijn door wijkbewoners met een grote mate van 'human interest' worden het best bekeken. Dit doet vermoeden dat ook de sociale cohesie in Hoogkerk baat heeft bij WijkTV.

Echter voor het maken en plaatsen van de reportages op de wijkwebsite is technische ondersteuning nodig van een Camera Journalist (Camjo) van OogTV. Bovendien moet de wijkbewoner beschikken over voldoende kennis en een computer met een behoorlijk intern geheugen om de shots tot een 3 minuten filmpje te comprimeren. Hierdoor is het kostbaar en ligt de lat behoorlijk hoog om zelf eenvoudig WijkTV te maken.

Momenteel worden de mogelijkheden onderzocht of wijkbewoners met een eenvoudiger systeem zoals 'Youtube', rapportages kan uploaden die met eigen digitale videocamera of mobiele telefoon zijn gemaakt.

Nieuws

Momenteel wordt 6.000 keer per maand een nieuwsbericht gelezen. Om dit aantal bezoeken te waarborgen is het een voorwaarde dat de site actueel wordt gehouden. Momenteel wordt het nieuws vergaard en nieuwspagina bijgehouden door èèn persoon, de secretarieel ondersteuner van VWH. Dit is een kwetsbaar punt in het beheer van de wijkwebsite. De mogelijkheid om op een artikel te reageren werd sporadisch gebruikt. Echter op achtergelaten reacties werd door de redactie niet gereageerd en is daardoor niet uitgediept tot een discussieplatform per onderwerp.

E-nieuwsbrief

Nieuwsbrief is een belangrijke trekker naar de site. Momenteel zijn er 400 personen die een abonnement hebben. Van de 400 zijn er ongeveer 100 die ambtshalve een abonnement hebben zoals ambtenaren, raadsleden en college van de gemeente Groningen. De attentiefunctie van de E-nieuwsbrief zorgt ervoor dat mensen naar de site gaan als er nieuwe informatie is. De kans dat dit nieuws wordt gedeeld met andere wijkbewoners is groot, vooral als er nieuwe filmpjes zijn geplaatst. De lokale pers – Het Dagblad van het Noorden - heeft inmiddels ook de weg naar de wijkwebsite gevonden om te vragen naar de mening van de wijkraad over bepaalde onderwerpen in de wijk. Er kan worden geconcludeerd dat de E-nieuwsbrief een onmisbaar instrument is om bewoners de wijkwebsite te laten bezoeken.

Evenementenkalender

De kalender wordt goed bezocht. Er worden echter te weinig evenementen en activiteiten door organiserende instanties aangemeld. De informatie kan de bezoeker niet zelf op de site plaatsen. De drempel zou wellicht lager zijn als organiserende instanties hun evenementen zelf op de site kunnen plaatsen.

Readspeaker

Er wordt ongeveer 10 keer per maand gebruik gemaakt van de readspeaker. Dat is ongeveer 1% van de bezoekers. De leverancier claimde dat dit 15 – 20 % van de bezoekers zouden zijn. De voorleesfunctie wordt dus in zeer beperkte mate gebruikt slechts 1 – 5 %. Bovendien bezitten blinden en slechtzienden vaak hun eigen systeem om teksten op internet te laten voorlezen.

Weblogs / columns

Het was moeilijk om Hoogkerkers te vinden om regelmatig een column te laten verzorgen op de wijkwebsite. Nog moeizamer was het om ze de column daadwerkelijk te laten aanleveren. Bovendien werden de columns slecht gelezen. Slechts in een half procent van de bezoeken werd de column aangeklikt. De doorklikfunctie in weblogs van raadsleden op de wijkwebsite naar DSG.nl (Digitale Stad Groningen) werd beter bezocht. Als deze webloggers in hun reactie op wijkonderwerpen doorlinken naar de betreffende wijkwebsite, komt een interessante kruisbestuiving tot stand.

4.1.2. Interactief

Chatten

De chatfunctie met de projectleider, webmaster, de wijkvereniging Hoogkerk en Stadsdeelcoördinatie Hoogkerk zijn amper gebruikt. De chatfunctie met de buurtagent vanaf 10 januari 2007 werd beter bezocht. Echter de meeste berichten (60%) werden 's avonds achtergelaten en werd er weinig daadwerkelijk 'live' gechat mede door de beperkte openingstijd van 2 uur per week. Door de Regiopolitie werd het digitaal spreekuur gezien als een belangrijke positieve bijdrage aan de herkenbaarheid en bereikbaarheid van de politie. De politie continueert voorlopig het virtuele loket op de website om berichten achter te laten of om een chatafspraak te maken.

De regiopolitie onderzoekt de mogelijkheden om de chatfunctie met de wijkagent via wijkwebsites regionaal uit te breiden en als digitaal loket onder te brengen bij een teleservice voor de bemensing.

Poll

De uitslagen van de poll kan dienen als extra argument om standpunten kracht bij te zetten in overleg met de gemeente. Legitimiteit van de Wijkraad als wijkvertegerwoordiger neemt daardoor toe. Op snelle wijze kun je een algemeen beeld krijgen van wijkbewoners hoe ze denken over een bepaald onderwerp.

Forum

Er is amper gediscussieerd over onderwerpen die op het forum waren geplaatst. De drempel om een reactie te plaatsen is hoog omdat er apart ingelogd moet worden. Ook kan geconcludeerd worden dat de geplaatste onderwerpen te weinig wijkgenoten aanspreekt om een discussie over te willen voeren. Dit zou wel het geval kunnen zijn als het onderwerp veel verontwaardiging oproept of stof doet opwaaien onder de wijkbewoners.

4.2 Techniek

4.2.1. CMS is niet gebruikersvriendelijk

Het Content Management Systeem (CSM) van de wijkwebsite Hoogkerk bleek in de praktijk gebruikersonvriendelijk. Dit was een groot struikelblok om meer instellingen en verenigingen te stimuleren om zélf content te plaatsen op de wijkwebsite. Ondanks persoonlijke uitleg, blijkt de drempel om met het CMS aan de slag te gaan te hoog. De wijkwebsite moet gebruikersvriendelijk zijn zodat meer partijen een beheer kunnen krijgen om aan onderdelen van de website te werken. Zo kan het knelpunt in het beheer van de website worden ontvangen. Zie ook 4.3.1.

4.2.2. Ondersteuning gemeente

Het bestuursysteem systeem LEO CMS MM-base niet gebruikersvriendelijk is gebleken om beheer en content volledig bij de wijkraad cq. bewoners neer te leggen. Daardoor is de gemeente genoodzaakt dit systeem zowel beheer technisch als financieel te blijven ondersteunen. Dit is geen wenselijke situatie nu blijkt uit het onderzoek naar wijkwebsites in gemeente Groningen, dat er inmiddels meer dan 37 wijkwebsites zijn binnen de gemeente Groningen. Deze wijkwebsites ontwikkeld, beheerd en onderhouden door wijkbewoners. Het is de verwachting dat dit aantal voorlopig blijft stijgen.

Het beleid van de gemeente Groningen is erop gericht om de wijkwebsites als communicatiekanaal te ondersteunen en te faciliteren. De wijkwebsites alsmede wijkkranten worden als belangrijk communicatiekanalen gezien om bewoners te betrekken bij wijkgebonden gemeentelijk beleid.

4.3 Organisatie Vereniging Wijkopbouw Hoogkerk/gemeente

4.3.1. Beheer content

De redactie van de website Hoogkerk bestaat uit één persoon. Deze besteedt ongeveer acht uur per week aan werk voor de website. De andere werkzaamheden bestaan uit secretariaatswerkzaamheden, voor de Wijkraad VWH, waaronder ook deelname aan de redactie van de wijkkrant. De inhoudelijke betrokkenheid is voor een dergelijke functie essentieel voor de continuïteit van de wijkwebsite. Omdat dit de enige persoon is die deze werkzaamheden verricht, is dit tegelijk een knelpunt. Door een gebruikersvriendelijker CMS is het mogelijk om meer personen aan de website te laten werken. Hierdoor kan de continuïteit beter worden gewaarborgd.

4.3.2. Informatievoorziening door gemeente

Graag wil de wijkwebsite Hoogkerk meer wijk informatie van de gemeente Groningen automatisch en digitaal ontvangen. Het bevordert de betrokkenheid van de bewoners als wijk informatie wordt aangeleverd. Dat betekent dat informatie-eigenaren bij de gemeente bereid moeten zijn vroegtijdig wijk informatie op maat beschikbaar te stellen. Alleen dan kan aan wijkbewoners een mening worden gevraagd die meegewogen kan worden in de beleidsontwikkelingen in Hoogkerk. Het vroegtijdig en op maat aanleveren van wijk informatie is een voorwaarde om burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming te ontwikkelen. De voortgang van de procedure moet per onderwerp of project geraadpleegd kunnen worden via wijkwebsite.

Momenteel wordt onderzocht op welke wijze de specifieke wijk informatie van de gemeente via de wijkwebsites ontsloten kan worden. Hierbij wordt gedacht aan een wijk informatiebron op de gemeentelijke website waar alle wijkgebonden informatie is te vinden. Wellicht kan in de toekomst via een RSS feed de wijkwebsite rechtstreeks worden voorzien van alle informatie de wijk betreffende. Een RSS feed is een digitale functionaliteit om de ontvanger continu op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen over de door hen gekozen onderwerpen of interessegebied.

4.3.3. Informatievoorziening Wijkraad VWH

Er wordt te weinig informatie vanuit de wijkraad VWH teruggekoppeld naar de bewoners van Hoogkerk via de wijkwebsite. Als reden wordt capaciteitsproblemen opgevoerd. Een wijkraad of wijkorganisatie kan de wijkwebsite zien als belangrijk communicatiekanaal met hun achterban: de wijkbewoners. Het college van burgemeester en wethouders heeft het voornemen om wijkraden middels een convenant, het recht van advies te geven op alle wijkgebonden plannen. Daarbij hebben wijkorganisaties de inspanningsverplichting om zoveel mogelijk wijkbewoners bij hun activiteiten te betrekken en met zoveel mogelijk bewoners te communiceren, ook langs de digitale weg. Een wijkwebsite kan hierbij worden gezien als een extra waardevol communicatiekanaal.

4.3.4 Samenwerking met Hoogkerkse organisaties, verenigingen en bedrijven

Het bereik van de wijkwebsite is groot. Dit is nog niet voldoende doorgedrongen bij Hoogkerkse clubs, verenigingen en maatschappelijke instellingen om ook via de wijkwebsite te communiceren. Veel organisaties kennen de wijkwebsite nog niet of ze denken dat content plaatsen veel tijd kost. Uit een verkennend gesprek met de directeur van de Suikerfabriek CSM bleek, dat die vanuit maatschappelijk oogpunt de mogelijkheden wil bekijken om zich verbinden aan de website. Het was de bedoeling om te onderzoeken of andere bedrijven in Hoogkerk ook belangstelling hebben de wijkwebsite eventueel financieel te ondersteunen of te sponsoren. Het betrekken van wijkorganisaties zoals scholen, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties maar ook het lokale bedrijfsleven kunnen worden gezien als belangrijke informatie- cq. financiële bronnen om de continuïteit van een wijkwebsite te waarborgen.