

Oordeel Stadspanelleden

over *Veelgestelde vragen op*

gemeente.groningen.nl

Frans Oldersma

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, oktober 2009

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Resultaten	3
2.1 Gebruik website gemeente Groningen	3
2.2 Nieuwe zoekfunctie <i>Veelgestelde vragen</i>	6
2.3 Suggesties en overige opmerkingen	7
3. Conclusie	9
Bijlage 1 Enquête	11
Bijlage 2 Samenstelling groep respondenten	19

1. Inleiding

De gemeente Groningen wil via haar website gemeente.groningen.nl zo goed mogelijk informatie over producten en diensten van de gemeente Groningen verstrekken. Bezoekers van de website kunnen op verschillende manieren zoeken naar informatie. In september 2009 is de website van de gemeente uitgebreid met een nieuwe zoekfunctie, namelijk een verzameling van een honderdtal *Veelgestelde vragen*¹. Met het antwoord dat bij elke veelgestelde vraag is vermeld, kunnen zowel geïnteresseerde burgers en anderen als ambtenaren van de gemeente Groningen snel antwoorden vinden op hun vragen. Door ook de gemeentelijke ambtenaren gebruik te laten maken van de nieuwe zoekfunctie wordt bovendien een eenduidige informatieverstrekking door ambtenaren van de gemeente Groningen bevorderd.

Om een beeld te krijgen van de werking van de nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen* heeft Stad & Stadhuis een internetenquête laten uitvoeren onder de inwoners van de gemeente Groningen. Voor de enquêtering is gebruik gemaakt van het gemeentelijk Stadspanel. Dit stadspanel wordt gevormd door burgers van de stad die zich bij Bureau Onderzoek hebben aangemeld voor deelname aan internetenquêtes over onderwerpen die de stad aangaan. Het Stadspanel Groningen is een initiatief van Bureau Onderzoek en de gemeente Groningen.

De uitkomsten worden ingezet om inzicht te krijgen in de mening van Stadspanelleden over de nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen*. Ook moet uit de enquête duidelijk worden welke onderdelen van de zoekfunctie kunnen worden verbeterd.

Op 17 september 2009 zijn alle Stadspanelleden via e-mail uitgenodigd hun mening te geven over de zoekfunctie op de website van de gemeente Groningen. Ook is via e-mail een uitnodiging gestuurd aan personen die in andere enquêtes van Bureau Onderzoek (dan Stadspanel) hebben aangegeven dat we ze mogen benaderen voor onderzoeksdeelname. Uiteindelijk is aan 7.780 personen gevraagd deel te nemen aan de enquête.

¹ Zie <http://gemeente.groningen.nl/veel-gestelde-vragen>

In de e-mail werden de Stadgers uitgenodigd de enquête via internet te beantwoorden voor 2 oktober. Daarmee hadden zij twee weken de gelegenheid de enquêtevragen te beantwoorden. Op 24 september is een herinneringsmail verstuurd aan alle stadspanelleden die tot op dat moment de enquête nog niet hadden beantwoord.

Enquête

In de enquête (zie bijlage 1) zijn eerst twee algemene vragen gesteld over de frequentie van het bezoek aan de website en de wijze waarop de respondenten naar informatie zoeken op de site. Daarna is aan de respondent gevraagd om op de website van de gemeente Groningen via de zoekfunctie *Zoeken* (rechtsboven op het scherm) een antwoord te vinden op drie vragen. De onderwerpen waarover informatie moest worden gezocht zijn: de hoogte van de aanslag hondenbelasting, het zelf wegbrengen van grofvuil en het aanvragen van een parkeerkaart. Na elke zoekopdracht is in de enquête aan de respondent om zijn of haar oordeel gevraagd over het zoeken van informatie op de website van de gemeente Groningen.

Vervolgens is de nieuwe zoekfunctie via de verzameling *Veelgestelde vragen* geïntroduceerd. In de enquête is aan de respondent gevraagd via een aangeboden link (zie voetnoot 1) de *Veelgestelde vragen* te bekijken. Met behulp van vier vragen is aan de respondenten gevraagd om zijn oordeel over de nieuwe zoekmogelijkheid te geven. De enquête werd afgesloten met enkele algemene vragen naar achtergrondkenmerken en de ervaring van de respondent met internetgebruik.

In totaal bestond de enquête uit maximaal twintig vragen.

2. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft de uitkomsten van de enquête waarin respondenten is gevraagd naar hun mening over de zoekfunctie op de website van de gemeente Groningen. In totaal hebben 1.654 van de 7.780 Stadgers de enquête volledig ingevuld. Dit komt neer op een respons van ruim 21 procent, wat representatief is om een beeld te krijgen van wat burgers vinden van de zoekfunctie op de gemeentelijke website. Zie bijlage 2 voor meer informatie over de respondenten.

Zoals te verwachten is bij een groep respondenten die zich hebben aangemeld voor deelname aan onderzoek via internet, geeft 95% van de respondenten aan dat ze zichzelf een (zeer) ervaren internetgebruiker vinden. De overige respondenten vinden zichzelf een onervaren (4%) of zeer onervaren (1%) gebruiker van het internet. De omvang van deze laatste groep respondenten is te klein om in dit rapport een zinvolle uitsplitsing te maken tussen groepen respondenten die zichzelf als (zeer) onervaren of (zeer) ervaren internetgebruikers beschouwen.

2.1 Gebruik website gemeente Groningen

Zoals uit tabel 2.1 blijkt, heeft zestien procent van de respondenten in het afgelopen half jaar de website van de gemeente Groningen nooit bekeken. Bijna de helft (44%) heeft de site eenmaal bekeken in de laatste zes maanden, terwijl in totaal negen procent de site eenmaal per maand of vaker heeft bezocht.

Tabel 2.1 Bezoek aan de website van de gemeente Groningen, in het afgelopen half jaar

Hoe vaak bekeken?	Aantal	Percentage
nooit	269	16%
1x in afgelopen half jaar	722	44%
gemiddeld 1x per maand	444	27%
gemiddeld 1x per 2 weken	71	4%
gemiddeld 1x per week	45	3%
gemiddeld vaker dan 1x per week	24	2%
weet ik niet / geen antwoord	79	4%
<i>Totaal</i>	<i>1.654</i>	<i>100%</i>

Informatie zoeken op de website: drie zoekopdrachten

Aan respondenten is gevraagd om op de website van de gemeente Groningen een antwoord te vinden op drie vragen. Via de zoekfunctie *Zoeken* op de website (rechtsboven op het beginscherm) moest een antwoord worden gezocht op de volgende drie vragen:

- Hoe hoog is de aanslag hondenbelasting?
- Waar (op welk adres) kan ik zelf grofvuil brengen, en wat zijn de openingstijden?
- Hoe kan een parkeerpas voor bezoekers worden aangevraagd?

Na elke opzoekvraag is aan de respondent gevraagd of hij/zij een antwoord op de vraag heeft gevonden, of het antwoord gemakkelijk vindbaar was, en wat zijn/haar mening is over de resultaten die de zoekfunctie *Zoeken* oplevert. In tabel 2.2 zijn de antwoorden op deze vragen weergegeven. Als de respondent geen antwoord op de vraag kon vinden, is gevraagd waarom dit niet is gelukt.

Tabel 2.2 Oordeel over het zoeken van informatie op de website van de gemeente Groningen naar aanleiding van drie zoekopdrachten

Oordeel informatie zoeken	Hondenbelasting		Grofvuil		Parkeerkaart	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
a) Antwoord gevonden op vraag?						
Ja (naar vraag b & c)	1.536	93%	1.586	96%	1.429	86%
Nee	61	4%	28	2%	105	6%
Gedeeltelijk	19	1%	17	1%	80	5%
Weet ik niet / geen antwoord	38	2%	23	1%	40	3%
b) Zo ja, is het antwoord gemakkelijk vindbaar?						
Ja	1.372	89%	1.472	93%	1.222	85%
Nee	133	9%	86	5%	183	13%
Weet ik niet / geen antwoord	31	2%	28	2%	24	2%
c) Oordeel resultaten via zoekfunctie						
Geen goede resultaten ¹	70	5%	54	3%	69	5%
Enkele resultaten	388	25%	322	20%	433	30%
Goede resultaten	1.038	68%	1.170	74%	912	64%
Weet ik niet / geen antwoord	39	2%	40	3%	15	1%

¹ Antwoorden: (a) geen goede resultaten op, en ik moest een andere zoekopdracht uitvoeren, (b) enkele resultaten op, waarin ik verder moest zoeken naar het goede antwoord, (c) goede resultaten op, waarmee ik snel een antwoord kon vinden op de vraag

Uit tabel 2.2 blijkt dat het merendeel van de respondenten via de zoekfunctie *Zoeken* (gemakkelijk) een antwoord heeft gevonden op de gestelde vragen. Van alle respondenten heeft 81% op alle drie vragen een antwoord gevonden.

Ongeveer een kwart van de respondenten (minimaal 20%, maximaal 30%) vindt diverse zoekresultaten waarin ze verder moesten zoeken naar het antwoord op de betreffende vraag.

Antwoord niet gevonden

Aan respondenten die op een vraag (bij de drie zoekopdrachten) geen of een gedeeltelijk antwoord konden vinden, is gevraagd waarom zij geen goed antwoord konden vinden. De derde zoekopdracht levert de meeste reacties op; elf procent van de respondenten kon geen of een gedeeltelijk antwoord vinden op de vraag naar de aanvraag van een parkeerkaart voor bezoekers (zie voorgaande tabel 2.2).

Alle antwoorden op de open vragen zijn beoordeeld en gerubriceerd. In tabel 2.3 worden de meest relevante redenen vermeld (voor zover dat in tenminste tien procent van reacties naar voren is gebracht). Als respondenten geen antwoord vinden, geven ze hiervoor als voornaamste reden dat de zoekresultaten onjuiste, onduidelijke of irrelevante informatie opleveren. Ook is relatief vaak genoemd de onduidelijke en rommelig opzet van de website van de gemeente Groningen. Bij de zoekopdracht over grofvuil wordt door diverse respondenten opgemerkt dat een hyperlink verwijst naar een pagina die niet bestaat of naar een inlogpagina waarvoor een inlognaam en wachtwoord nodig is.

Tabel 2.3 Veelgenoemde redenen voor zoekopdrachten die geen (of een gedeeltelijk) antwoord opleveren

Redenen waarom geen/gedeeltelijk antwoord is gevonden op de vraag	Aantal	Perc.
Hoogte van de aanslag hondenbelasting		
(48 relevante reacties)		
Zoekresultaten leveren geen of onjuiste antwoorden op	16	33%
De website is onduidelijk/chaotisch	14	29%
De zoekopdracht levert niets/te weinig op	8	17%
Respondent weet niet waar hij/zij moet zoeken	8	17%
Wegbrengen van grofvuil		
(39 relevante reacties)		
Zoekresultaat verwijst naar pagina die niet bestaat	17	44%
Zoekresultaten leveren geen of onjuiste antwoorden op	9	23%
Zoekresultaat verwijst naar een inlogscherm	7	18%
De website is onduidelijk/chaotisch	5	13%
Aanvraag van een parkeerkaart voor bezoekers		
(146 relevante reacties)		
Zoekresultaten leveren (te veel) onduidelijk/irrelevante info op	60	41%
Zoekresultaten leveren geen of onjuiste antwoorden op	57	39%
Te veel resultaten, waarbinnen verder moet worden gezocht	16	11%

2.2 Nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen*

Aan respondenten is gevraagd naar hun oordeel over de nieuwe zoekmogelijkheid via de verzameling *Veelgestelde vragen*. Over deze nieuwe zoekfunctie hebben we vier vragen gesteld. Zie voor de resultaten tabel 2.4.

Uit de tabel komt naar voren dat respondenten over het geheel genomen een (zeer) positief oordeel hebben over de nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen* (74%). Zowel de presentatie als het gebruiksgemak wordt door een ruime meerderheid als (zeer) goed en gemakkelijk beoordeeld (65% respectievelijk 69%). Ruim driekwart (79%) vindt de toevoeging van de verzameling *Veelgestelde vragen* een (zeer) nuttige toevoeging aan de website van de gemeente Groningen.

Tabel 2.4 Oordeel over de nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen*

Oordeel informatie zoeken	Aantal	Percentage
<u>Algemene oordeel</u> over de vernieuwde zoekmogelijkheid		
(Zeer) negatief	97	6%
Neutraal	287	17%
(Zeer) positief	1.231	74%
Weet ik niet / geen antwoord	39	2%
<u>Oordeel over presentatie</u> van verzameling <i>Veelgestelde vragen</i>		
(Zeer) slecht	152	9%
Neutraal	380	23%
(Zeer) goed	1.080	65%
Weet ik niet / geen antwoord	42	3%
<u>Oordeel over gebruiksgemak</u> van verzameling <i>Veelgestelde vragen</i>		
(Zeer) ongemakkelijk	167	10%
Neutraal	304	18%
(Zeer) gemakkelijk	1.134	69%
Weet ik niet / geen antwoord	49	3%
<u>Oordeel over toevoeging</u> <i>Veelgestelde vragen</i> aan website		
(Zeer) overbodig	88	5%
Neutraal	216	13%
(Zeer) nuttig	1.308	79%
Weet ik niet / geen antwoord	42	3%

2.3 Suggesties en overige opmerkingen

Na de vragen over de nieuwe zoekfunctie, is aan de respondenten gevraagd ideeën, tips, suggesties of andere opmerkingen te vermelden, bijvoorbeeld over websites die een prettige zoekfunctie hebben. In totaal 417 respondenten hebben op deze vraag een reactie geschreven. De reacties zijn gerubriceerd en verwerkt in tabel 2.5.

In twintig procent van de reacties tonen de respondenten zich positief over de website van de gemeente Groningen. Daar staat tegenover dat in zestien procent van de reacties wordt geschreven over de onoverzichtelijkheid van de website. Tien procent van de reacties verwijst naar de onduidelijkheid met betrekking tot de aanklikbaarheid van teksten en afbeeldingen die moeten leiden naar een andere tekst of pagina op de website. Hierbij is diverse keren opgemerkt dat bij de *Veelgestelde vragen* niet duidelijk is dat het uitklappen van de onderwerpen mogelijk is door op het plusje (+) voor het onderwerp te klikken. Ook is herhaaldelijk opgemerkt dat men de hyperlink over het hoofd ziet, omdat de muiscursor niet verandert in een *handje*².

Tenslotte noemt een kleine groep respondenten in de reactie de nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen*: ze vinden dat de zoekfunctie niet of te traag werkt (6%), en slecht vindbaar is (6%). Tenslotte gaat zes procent van reactie in op de gebrekkige functionaliteit van de algemene zoekfunctie (bijv. zoeken hapert, geeft geen correctie of suggestie bij schrijffouten, geen uitgebreide zoekmogelijkheid, zoekfunctie is niet intelligent).

Tabel 2.5 Suggesties en overige opmerkingen

Ingevoerde ideeën, tips, suggesties en andere opmerkingen (417 relevante reacties)	Aantal	Perc.
Website is goed	85	20%
Website (layout van de) is onoverzichtelijk	67	16%
Onduidelijkheid welke informatie aanklikbaar is	41	10%
<i>Veelgestelde vragen</i> werkt niet, is traag	23	6%
<i>Veelgestelde vragen</i> is slecht vindbaar	23	6%
Gebrekkige (algemene) zoekfunctie	23	6%

² 

3. Conclusie

Om een beeld te krijgen van de werking van de nieuwe zoekfunctie *Veelgestelde vragen* op de website van de gemeente Groningen, heeft Bureau Onderzoek een internetenquête uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Groningen. Voor de enquêtering is gebruik gemaakt van het gemeentelijk Stadspanel Groningen. In totaal hebben 1.654 Stadlers de enquête volledig ingevuld.

Aan respondenten is gevraagd om via de zoekfunctie *Zoeken* op de website van de gemeente Groningen een antwoord te vinden op drie vragen. Een ruime meerderheid van de respondenten slaagt erin een antwoord te vinden op de gestelde vragen. Als respondenten geen antwoord vinden, geven ze hiervoor als voornaamste reden dat de zoekresultaten onjuiste, onduidelijke of irrelevante informatie opleveren. Ook is relatief vaak genoemd de onduidelijke en rommelig opzet van de website van de gemeente Groningen.

Aan respondenten is een oordeel gevraagd over de nieuwe zoekmogelijkheid via de verzameling *Veelgestelde vragen*. Respondenten geven over het geheel genomen een positief oordeel over deze nieuwe zoekfunctie. Zowel de presentatie als het gebruiksgemak beoordeelt een ruime meerderheid van de respondenten als goed en gemakkelijk. De toevoeging *Veelgestelde vragen* aan de website van de gemeente Groningen vindt het merendeel van de respondenten een nuttige toevoeging.

Aan de respondenten is gevraagd om suggesties en opmerkingen over de gemeentelijke website. In twintig procent van de reacties tonen de respondenten zich positief over de website van de gemeente Groningen. Daar staat tegenover dat in zestien procent van de reacties wordt geschreven over de onoverzichtelijkheid van de website.

Bijlage 1 Enquête

Enquête stadspanel Website gemeente Groningen

= = = = =

0. Intro

De gemeente Groningen wil via zijn website, gemeente.groningen.nl, zo goed mogelijk informatie over de gemeente Groningen verstrekken. Bezoekers van de website kunnen op verschillende manieren zoeken naar informatie.

In deze enquête wordt gevraagd naar het oordeel over informatie zoeken op de website van de gemeente Groningen.

Veel succes!!

= = = = =

1. Intro

We willen u vragen de website van de gemeente Groningen te openen.

Open de website s.v.p. in een nieuw scherm van uw internetbrowser, zodat u daarna weer verder kunt gaan met de eerste vraag van deze enquête. U kunt dit doen door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl>

Omdat in het vervolg van deze enquête enkele keren wordt gevraagd informatie op te zoeken op de website van de gemeente Groningen, willen we vragen het nieuwe venster niet te sluiten.

Ga verder naar de volgende vraag.

= = = = =

2. Vraag

Hoe vaak hebt u in het afgelopen half jaar de website van de gemeente Groningen bekeken?

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| • 1x in het afgelopen half jaar | => VERDER MET VRAAG 3. |
| • gemiddeld 1x per maand | => VERDER MET VRAAG 3. |
| • gemiddeld 1x per twee weken | => VERDER MET VRAAG 3. |
| • gemiddeld 1x per week | => VERDER MET VRAAG 3. |
| • gemiddeld vaker dan 1x per week | => VERDER MET VRAAG 3. |
| • nooit | => VERDER MET VRAAG 4. |
| • Weet ik niet/geen antwoord | => VERDER MET VRAAG 4. |

= = = = =

3. (voor respondenten die in het afgelopen half jaar de website van de gemeente Groningen WEL hebben bezocht)

Op de website van de gemeente Groningen kunt u verschillende manieren informatie opzoeken. We willen graag weten hoe u op de website meestal naar informatie over de gemeente Groningen heeft gezocht.

U kunt de website van de gemeente Groningen in een nieuw scherm openen, door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl/>

Ik heb informatie over de gemeente Groningen meestal gezocht via:

- de knop "veelgestelde vragen ", links onderaan op de hoofdpagina
- de zoekfunctie "Zoeken", rechts bovenaan de hoofdpagina
- de onderwerpen onder het logo van de gemeente Groningen, links op de hoofdpagina
- een combinatie van voorgaande mogelijkheden
- een zoekpagina (zoals www.google.nl) anders dan gemeente.groningen.nl
- Weet ik niet/geen antwoord

U kunt de website van de gemeente Groningen in een nieuw scherm openen, door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl/>

=====

4. (voor respondenten die in het afgelopen half jaar de website van de gemeente Groningen NIET hebben bezocht)

Op de website van de gemeente Groningen kunt u verschillende manieren informatie opzoeken. We willen graag weten hoe u bij het bekijken van de website meestal naar informatie over de gemeente Groningen zou zoeken.

Ik zou informatie over de gemeente Groningen meestal zoeken via:

- de knop "veelgestelde vragen ", links onderaan op de hoofdpagina
- de zoekfunctie "Zoeken", rechts bovenaan de hoofdpagina
- de onderwerpen onder het logo van de gemeente Groningen, links op de hoofdpagina
- een combinatie van voorgaande mogelijkheden
- een zoekpagina (zoals www.google.nl) anders dan gemeente.groningen.nl
- Weet ik niet/geen antwoord

U kunt de website van de gemeente Groningen in een nieuw scherm openen, door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl/>

=====

5. Intro

We willen u nu vragen informatie op te zoeken op de website van de gemeente Groningen.

Vervolgens willen we graag weten of u het antwoord op de vraag heeft gevonden en wat u vindt van de zoekmogelijkheden op de website.

We zullen u drie vragen stellen.



= = = = =

6. ZOEKVRAAG 1

We willen u vragen om op de website van de gemeente Groningen met behulp van de zoekfunctie "Zoeken" (rechts bovenaan de hoofdpagina) een antwoord te vinden op de volgende vraag:

"Hoe hoog is de aanslag hondenbelasting?"

Als u klaar bent met zoeken, dan kunt u verder gaan met de volgende vraag van deze enquête.

U kunt de website van de gemeente Groningen in een nieuw scherm openen, door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl/>

Heeft u een antwoord gevonden op de vraag?

- Ja => VERDER MET VRAAG 7.
- Nee => VERDER MET VRAAG 9.
- Gedeeltelijk => VERDER MET VRAAG 9
- Weet ik niet/geen antwoord => VERDER MET VRAAG 9

7. (alleen invullen als vraag 3 met "ja" is beantwoord)

Is het gevonden antwoord makkelijk vindbaar?

- Ja => VERDER MET VRAAG 8
- Nee => VERDER MET VRAAG 8
- Weet ik niet/geen antwoord => VERDER MET VRAAG 8

8. (na vraag 7)

Wat vindt u van de resultaten die uw zoekopdracht via de zoekfunctie "Zoeken" hebben opgeleverd?

- De zoekopdracht leverde... => VERDER MET VRAAG 10
- ...geen goede resultaten op, en ik moest een andere zoekopdracht uitvoeren
 - ...enkele resultaten op, waarin ik verder moest zoeken naar het goede antwoord
 - ...goede resultaten op, waarmee ik snel een antwoord kon vinden op de vraag
 - Weet ik niet/geen antwoord

9. (alleen invullen als vraag 6 met "nee" of "gedeeltelijk" is beantwoord)

Waarom hebt u geen antwoord kunnen vinden op uw vraag?

Open antwoordmogelijkheid: ...

=====

10. ZOEKVRAAG 2

We willen u vragen om op de website van de gemeente Groningen met behulp van de zoekfunctie "Zoeken" (rechts bovenaan de hoofdpagina) een antwoord te vinden op de volgende vraag:

"Waar (op welk adres) kan ik zelf grofvuil brengen, en wat zijn de openingstijden?"

Als u klaar bent met zoeken, dan kunt u verder gaan met de volgende vraag van deze enquête.

U kunt de website van de gemeente Groningen in een nieuw scherm openen, door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl/>

Heeft u een antwoord gevonden op de vraag?

- Ja => VERDER MET VRAAG 11.
- Nee => VERDER MET VRAAG 13.
- Gedeeltelijk => VERDER MET VRAAG 13
- Weet ik niet/geen antwoord => VERDER MET VRAAG 13

11. (alleen invullen als vraag 10 met "ja" is beantwoord)

Is het gevonden antwoord makkelijk vindbaar?

- Ja => VERDER MET VRAAG 12
- Nee => VERDER MET VRAAG 12
- Weet ik niet/geen antwoord => VERDER MET VRAAG 12

12. (na vraag 11)

Wat vindt u van de resultaten die uw zoekopdracht via de zoekfunctie "Zoeken" hebben opgeleverd?

De zoekopdracht leverde...

=> VERDER MET VRAAG 14

- ...geen goede resultaten op, en ik moest een andere zoekopdracht uitvoeren
- ...enkele resultaten op, waarin ik verder moest zoeken naar het goede antwoord
- ...goede resultaten op, waarmee ik snel en eenvoudig een antwoord kon vinden op de vraag
- Weet ik niet/geen antwoord

13. (alleen invullen als vraag 10 met "nee" of "gedeeltelijk" is beantwoord)

Waarom hebt u geen antwoord kunnen vinden op uw vraag?

Open antwoordmogelijkheid: ...

= = = = =

14. ZOEKVRAAG 3

We willen u vragen om op de website van de gemeente Groningen met behulp van de zoekfunctie "Zoeken" (rechts bovenaan de hoofdpagina) een antwoord te vinden op de volgende vraag:

"Hoe kan een parkeerpas voor bezoekers worden aangevraagd?"

Als u klaar bent met zoeken, dan kunt u verder gaan met de volgende vraag van deze enquête.

U kunt de website van de gemeente Groningen in een nieuw scherm openen, door op de volgende link te klikken: <http://gemeente.groningen.nl/>

Heeft u een antwoord gevonden op de vraag?

- Ja => VERDER MET VRAAG 15.
- Nee => VERDER MET VRAAG 17.
- Gedeeltelijk => VERDER MET VRAAG 17.
- Weet ik niet/geen antwoord => VERDER MET VRAAG 17.

15. (alleen invullen als vraag 9 met "ja" is beantwoord)

Is het gevonden antwoord makkelijk vindbaar?

- Ja => VERDER MET VRAAG 16
- Nee => VERDER MET VRAAG 16
- Weet ik niet/geen antwoord => VERDER MET VRAAG 16

16. (na vraag 15)

Wat vindt u van de resultaten die uw zoekopdracht via de zoekfunctie "Zoeken" hebben opgeleverd?

- De zoekopdracht leverde... => VERDER MET VRAAG 18
- ...geen goede resultaten op, en ik moest een andere zoekopdracht uitvoeren
 - ...enkele resultaten op, waarin ik verder moest zoeken naar het goede antwoord
 - ...goede resultaten op, waarmee ik snel en eenvoudig een antwoord kon vinden op de vraag
 - Weet ik niet/geen antwoord

17. (alleen invullen als vraag 14 met "nee" of "gedeeltelijk" is beantwoord)

Waarom hebt u geen antwoord kunnen vinden op uw vraag?

Open antwoordmogelijkheid: ...

= = = = =

18.

U hebt net informatie gezocht op de website van de gemeente Groningen.

U kunt daarbij een nieuwe zoekmogelijkheid gebruiken waarbij u via een verzameling "Veel gestelde vragen" informatie kunt zoeken.

Klik op de volgende link om deze "Veel gestelde vragen" te bekijken:
<http://gemeente.groningen.nl/veel-gestelde-vragen>

Wat is uw algemene oordeel over de vernieuwde zoekmogelijkheid?

- zeer negatief
- negatief
- neutraal
- positief
- zeer positief
- Weet ik niet/geen antwoord

= = = = =

19.

Wat vindt u van de presentatie van de verzameling "Veel gestelde vragen"?

- zeer slecht
- slecht
- neutraal
- goed
- zeer goed
- Weet ik niet/geen antwoord

= = = = =

20.

Wat vindt u van het gebruiksgemak van de verzameling "Veel gestelde vragen"?

- zeer ongemakkelijk
- ongemakkelijk
- neutraal
- gemakkelijk
- zeer gemakkelijk
- Weet ik niet/geen antwoord

=====

21.

Wat vindt u van de toevoeging "Veel gestelde vragen" aan de website van de gemeente Groningen?

- zeer overbodig
- overbodig
- neutraal
- nuttig
- zeer nuttig
- Weet ik niet/geen antwoord

=====

22.

Heeft u nog andere ideeën, tips, suggesties of overige opmerkingen (bijvoorbeeld; websites die een prettige zoekfunctie hebben, toevoegingen bij de vragen die u heeft beantwoord, et cetera)?

Open antwoordmogelijkheid: ...

=====

Tot slot vragen wij u naar enkele achtergrondkenmerken

23. Wat is uw geslacht?

- Man
 Vrouw

=====

24. Wat is uw leeftijd?

- jonger dan 18 jaar
 19 t/m 29 jaar
 30 t/m 39 jaar
 40 t/m 49 jaar
 50 t/m 59 jaar
 60 t/m 69 jaar
 70 jaar of ouder
 geen antwoord

=====

25. Wat is de hoogst genoten schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

- Basis- of lager onderwijs (incl. LAVO en VGLO)
 VMBO-beroeps, LBO
 VMBO-TL, MAVO
 MBO
 HAVO/VWO

- HBO, WO
- WO-doctoraal
- Weet ik niet / geen antwoord

=====

26. Bent u een ervaren internetgebruiker?

- zeer onervaren
- onervaren
- ervaren
- zeer ervaren
- Weet ik niet / geen antwoord

=====

27.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Als u nog opmerkingen heeft met betrekking tot dit onderwerp of de website van de gemeente Groningen, dan kunt u mailen naar ebureau@groningen.nl

Bijlage 2 Samenstelling groep respondenten

De samenstelling van de groep respondenten die de enquête volledig hebben beantwoord (n=1.654), zie er als volgt uit:

Achtergrondkenmerken respondenten	Aantal	Percentage
Geslacht		
Vrouw	855	52%
Man	783	47%
Niet bekend	16	1%
Leeftijd		
jonger dan 18 jaar	8	1%
19 t/m 29 jaar	545	33%
30 t/m 39 jaar	253	15%
40 t/m 49 jaar	273	17%
50 t/m 59 jaar	281	17%
60 t/m 69 jaar	206	12%
70 jaar of ouder	74	4%
geen antwoord	14	1%
Hoogst genoten opleiding		
Basis- of lager onderwijs (incl. LAVO en VGLO)	21	1%
VMBO-beroeps, LBO	49	3%
VMBO-TL, MAVO	78	5%
MBO	244	15%
HAVO/VWO	306	18%
HBO, WO	498	30%
WO-doctoraal	412	25%
Weet ik niet / geen antwoord	46	3%

