



# *De Overheid Monitor 2002*

*Interactie met de burgers!*

Benchmark rapport

November 2002



CoolResearch  
Nijenburg 73b  
1081 GE Amsterdam  
The Netherlands  
Tel. +31 20 50 40 300  
Fax +31 20 50 40 301

[www.coolresearch.nl](http://www.coolresearch.nl)

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig ander manier, zonder voorafgaande toestemming van CoolResearch b.v.

Hoewel aan dit rapport de grootste zorg is besteed aan de inhoud, aanvaard CoolResearch geen enkele aansprakelijkheid voor onvolledigheid, onjuistheid of voor de gevolgen daarvan.

Eerste druk november 2002

# *Overheid Monitor 2002*

## *Benchmark*

*November 2002*



# Inhoudsopgave

1. *Achtergrond Overheid Monitor 2002*
2. *Samenvatting resultaten alle deelnemende websites*
3. *Inleiding*
4. *Profiel bezoekers websites*
5. *Internetgedrag*
6. *Bezoekgedrag*
7. *Prestatie van de websites*
8. *Vindbaarheid informatie op de websites*
9. *Interactie tussen burger en overheid*
10. *Bijlagen*

Bijlage 1	Tabellen
Bijlage 2	Open antwoorden
Bijlage 3	Onderzoekstechnologie
Bijlage 4	Notities

# 1

## Achtergrond Internet Monitor Overheid 2002

### Achtergrond

De ontwikkelingen in de informatie- en communicatie-technologie (ICT) van de laatste jaren geven de begrippen tijd, afstand en schaal een nieuwe dimensie. De gevolgen van de huidige 'ICT-revolutie' laten zich steeds meer gelden en raken daarmee in volle omvang de vier traditionele overheidsfuncties: de ordenende, de sturende, de presterende en de verzorgende functie.

Grote hoeveelheden overheidsinformatie zoals wetten, besluiten, rechterlijke uitspraken, brieven, rapporten en nota's zijn in toenemende mate elektronisch beschikbaar. De Wet openbaarheid van bestuur verplicht bestuursorganen om op verzoek informatie te verstrekken uit of over documenten.

In het Rapport Wallage "In dienst van de democratie" zijn de aandachtspunten voor het verbeteren van de overheidscommunicatie opgenomen. In toenemende mate zal in de overheidscommunicatie de nadruk worden gelegd op het betrekken van burgers bij bestuur en beleid, het aangaan van de interactie tussen overheid en burger, het inventariseren van de behoeftes van de burger en het aanbieden van digitale dienstverlening. Dit vereist een aangepaste wijze van communicatie.

### Project Gemeenschappelijk Webbeleid

Voor de coördinatie van het gebruik van internet binnen de Rijksoverheidscommunicatie heeft de Voorlichtingsraad (VoRa) in 2000 het project Ontwikkeling Gemeenschappelijk Webbeleid gestart. Pro Active International heeft de VoRa middels een aantal onderzoeken in 2000 en 2001 ondersteund bij het inzichtelijk maken van o.a. de profielen van de bezoekers van de ministeriële websites, de waardering voor de websites en de vindbaarheid van overheidsinformatie. CoolResearch, een joint venture tussen Pro Active International en Cool Capital, heeft in 2002 een dergelijk onderzoek voor de derde maal uitgevoerd.

Het van september tot november 2002 uitgevoerde onderzoek is het derde onderzoek dat binnen drie jaar voor het project Gemeenschappelijk Webbeleid is uitgevoerd. Het werd uitgevoerd in opdracht van de RVD in samenwerking met Postbus 51.

Dit derde onderzoek bestond net als de twee voorgaande onderzoeken uit een kwalitatief deel (onder Nederlandse internetgebruikers) en een kwantitatief deel onder bezoekers van overheidssites. Het kwalitatieve onderzoek heeft plaatsgevonden in september 2002, voorafgaand aan het kwantitatieve onderzoek. In de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoek is rekening gehouden met uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek. De datacollectie van het kwantitatieve onderzoek vond plaats van 18 oktober 2002 tot 6 november 2002. De datacollectie is op 15 websites uitgevoerd: de 13 ministeriële sites, de nieuwe regeringssite ([www.regering.nl](http://www.regering.nl)) en de site van Postbus 51. Dit maakt het mogelijk om de verschillende sites tegen elkaar en tegen het totaal af te zetten.

Een deel van de vragen van het derde kwantitatieve onderzoek identiek is aan voorgaande jaren. Hierdoor is het mogelijk trends weer te geven.

#### *Interactie tussen burger en de overheid*

In de eerste Overheid Monitor in juli 2000 stond vooral de toegankelijkheid en de vormgeving van de verschillende overheidssites centraal. De overheid Monitor in september en oktober 2001 had met name betrekking op de vindbaarheid van de Rijksoverheid op internet en op het bepalen van een trend evaluatie op de sites. In deze derde Overheid Monitor komen deze onderwerpen weer kort naar voren. Daarnaast is nu de nadruk gelegd op "online interactie tussen burger en overheid". Internet is nog steeds in ontwikkeling op het gebied van audio, video en chat functionaliteiten. Teneinde te bepalen welke behoeften en wensen burgers hebben ten aanzien van de online interactie met de overheid, spitst een belangrijk deel van het onderzoek zich hierop.

Een volledig overzicht van de doelstellingen van de Overheid Monitor zijn te vinden in hoofdstuk 3.



## Samenvatting resultaten alle deelnemende websites

### Het profiel van de website bezoekers

#### *Demografisch profiel in grote lijnen onveranderd*

Een vergelijking van het demografisch profiel van de bezoekers van de verschillende websites met het profiel in het voorgaande jaar laat een redelijk stabiel beeld zien. Net als vorig jaar is een groot deel van de bezoekers (60%) tussen de 25 en 50 jaar. De gemiddelde leeftijd is licht gestegen van 36 jaar naar 38 jaar. De gemiddelde leeftijd is het hoogst onder bezoekers van Postbus 51 (41 jaar) en het laagst onder bezoekers van de website van OCW (36 jaar).

Het opleidingsniveau van de bezoekers van de verschillende websites is in grote lijnen gelijk gebleven. Nog steeds heeft het merendeel van de bezoekers een opleiding op HBO of WO niveau. Wel is er een lichte stijging van het aandeel HBO-ers ten opzichte van het aandeel WO-ers.

Het bruto jaarlijkse huishoudinkomen van de bezoekers is onveranderd. Het grootste deel heeft een bruto jaarinkomen van meer dan modaal (28%) of zelfs meer dan twee keer modaal (19%). Ook de branches en functies waarin de bezoekers werkzaam zijn laten slechts lichte schommelingen zien. Het enige opvallende is dat het percentage bezoekers dat werkzaam is in een beleid- of staffunctie is gedaald van 21% in 2001 naar 11% in 2002.

#### *Aandeel mannen weer toegenomen*

Nadat vorig jaar het percentage mannelijk bezoekers was afgenomen van 56% naar 52%, is het percentage dit jaar weer gestegen naar 58%. Per website verschilt de man/vrouw verhouding onder de bezoekers nogal sterk. Op de websites van de ministeries van DEF (80%) en EZ (70%) zijn voornamelijk mannelijke bezoekers te vinden. Op de websites van de ministeries van OCW (53%) en VWS (52%) is het aandeel vrouwelijke bezoekers het hoogst.

#### *Stijging privé bezoekers zet door*

Vorig jaar is reeds geconstateerd dat het aantal bezoekers dat voor privé doeleinden de website bezoekt is toegenomen (van 38% naar 51%). Deze trend heeft zich dit jaar doorgezet. In 2002 bezoekt tweederde (65%) van de bezoekers de website voor privé doeleinden. Dit betekent wederom een positieve stijging in het aantal burgers dat voor privé doeleinden interesse toont in de overheid.

#### *Internet wordt intensiever gebruikt*

In tegenstelling tot het demografisch profiel is het internet profiel van de bezoekers wel degelijk gewijzigd ten opzichte van de meting in 2001. Het gemiddeld aantal dagen dat de bezoekers de twee weken voorafgaand aan het onderzoek online waren is gestegen van 5 dagen naar 9 dagen. Het aantal minuten dat men op die dagen online was is nog sterker gestegen, van gemiddeld 31 minuten per dag naar gemiddeld 107 minuten per dag.

De sterke intensivering van het internetgebruik kan zijn oorzaak vinden in de toename van het percentage bezoekers dat de beschikking heeft over een open internetverbinding (ADSL, kabel of sneller zoals in een bedrijfsnetwerk). Het gebruik van modems met een lage transmissiesnelheid is verder afgenomen.

#### *Beperkte ervaring met online interactie*

De bezoekers van overheidssites hebben enige ervaring met vormen van online interactie. Dit betreft met name het aanvragen of downloaden van informatie via internet en het stellen van vragen via e-mail of een website. Met andere, interactievere, vormen zoals chat via een instant messaging programma, chat via een website en deelname aan een online discussie forum hebben slechts weinig bezoekers ruime ervaring. De helft van de bezoekers geeft aan het internet nooit te gebruiken voor deelname aan een online discussieforum of voor chatten met een instant messaging programma. 60% zegt internet nooit te gebruiken om te chatten via een website.

Het gebrek aan ervaring met vormen van online interactie is een factor om in het achterhoofd te houden bij het aanbieden van online interactievormen op overheidssites. De bezoekers zijn hier niet mee bekend. Ze moeten de nieuwe mogelijkheden eerst leren kennen en hiermee leren omgaan.

#### *Mogelijkheden computer biedt perspectief*

De meerderheid van de bezoekers van overheidssites heeft de beschikking over applicaties op de computer die het mogelijk maken om geluidsbestanden af te spelen (89%), videobestanden af te spelen (83%), flashbestanden weer te geven (71%) en streaming video/audio te bekijken (62%). Dergelijke hoge percentages worden gevonden voor alle deelnemende websites. Deze technische mogelijkheden van de computers van de bezoekers schept mogelijkheden om geavanceerde functionaliteiten op de overheidssites aan te bieden.

#### **Redenen van bezoek**

##### *Actuele informatie nog steeds belangrijkste doel*

Gevraagd naar de belangrijkste redenen van bezoek aan de overheidssite, geeft eenderde van de bezoekers (32%) aan op zoek te zijn naar actuele informatie. Ook vorig jaar werd dit antwoord het meest gegeven (48%). Informatie over beleidsthema's (16%) en het raadplegen van vacatures (13%) zijn andere vaak genoemde redenen van bezoek.

Bij enkele websites worden andere redenen relatief vaak genoemd. Op de website van het ministerie van VROM zegt 54% van de bezoekers de website te bezoeken voor informatie over subsidies. 40% van de bezoekers van de website van Postbus 51 geeft aan de website te bezoeken om brochures te downloaden.

**Waardering van de websites***Overheidssites krijgen (ruime) voldoende*

De gemiddelde beoordeling van alle deelnemende overheidssites is een 6,5. De spreiding van het gemiddelde rapportcijfer tussen de verschillende overheidssites is niet erg groot. De laagste waardering is voor de website van BUZA met een 6,3, gevolgd door de websites van OCW en SZW, beiden met een 6,4. Het hoogste rapportcijfer krijgen de websites van BZK, DEF, VenW en VROM, allen gemiddeld een 7,0.

*Waardering van de website aspecten gedaald*

De bezoekers van de overheidssites hebben de websites op een groot aantal aspecten beoordeeld. Opvallend is dat de beoordeling van alle aspecten voor het tweede jaar op rij lager is uitgevallen. Blijkbaar worden internetgebruikers onder invloed van de professionalisering van veel websites in de afgelopen jaren steeds kritischer. De best beoordeelde aspecten in 2002 zijn:

- Snelheid van de site
- Helder taalgebruik op de site
- Gebruik van geluidsfragmenten/audio

*Kwadrantanalyse - waardering vs. belang*

Van alle aspecten is aan de bezoekers ook gevraagd hoe belangrijk deze aspecten zijn voor een overheidssite. In een kwadrantanalyse zijn het belang en de waardering van de aspecten met elkaar in verband gebracht (zie ook hoofdstuk 7). Uit de kwadrantanalyse komt een aantal sterke punten van de overheidssites naar voren. Dit zijn het heldere taalgebruik, de snelheid van de sites, de duidelijke navigatie/bediening en de korte en bondige teksten op de sites. Deze aspecten vindt men bovengemiddeld belangrijk en men is bovengemiddeld tevreden over de aspecten. De huidige prestaties op deze aspecten dienen gehandhaafd te worden.

Een zestal aspecten komen in aanmerking voor verbetering. Deze aspecten worden bovengemiddeld belangrijk gevonden, maar de tevredenheid over deze aspecten schiet tekort. Het betreft de volgende aspecten:

- Geschiktheid voor visueel gehandicapten
- Gebruiksvriendelijkheid
- Overzichtelijkheid
- Actualiteit
- Garantie voor bescherming privé gegevens
- Archief functie / naslagwerk

Ondanks dat de bezoekers de overige aspecten minder belangrijk vinden voor overheidssites, zijn zij over deze aspecten wel tevreden. Deze behoeven geen prioriteit bij het aanbrengen van verbeteringen aan de overheidssites.

Uiteraard ziet voor iedere deelnemende overheidssite de kwadrant analyse er anders uit. Deze komen in de afzonderlijke rapportages per overheidssite verder aan bod.

## **Vindbaarheid van informatie op websites**

### *Informatie over het algemeen makkelijk te vinden*

Bijna driekwart van de bezoekers (72%) van overheidssites geeft aan makkelijk of zelfs zeer makkelijk de informatie die men zoekt te kunnen vinden op de overheidssite. Dit komt overeen met het beeld uit het onderzoek van 2001. De overheidssites die op dit punt het beste scoren zijn de regeringssite (85% makkelijk of zeer makkelijk vindbaar), de website van DEF (82%) en de website van BZK (79%).

### *Zoeken bij voorkeur via een zoekmachine of thematische lijst*

De bezoekers van overheidssites zoeken bij voorkeur naar informatie via een zoekmachine (34%) of via een thematische lijst / lijst met onderwerpen (32%). Deze functionaliteiten zouden op ieder overheidssite duidelijk aanwezig moeten zijn. Tekortkomingen in deze website aspecten komen direct tot uiting in de mate van vindbaarheid van informatie op de overheidssites. Indien informatie op een overheidssite niet makkelijk te vinden is, wordt dit vooral toegeschreven aan het ontbreken van een duidelijke lijst met onderwerpen op de website (45%). Verder spelen een gebrek aan overzichtelijkheid en gestructureerdheid een rol (32%) en zoekmachines die niet goed werken (27%). (N.B. : Hierbij moet worden opgemerkt dat het hier een relatief kleine groep betreft van 28% van de bezoekers).

## **Interactie tussen burger en overheid**

### *Interactie met gemeenten belangrijkst*

Van alle verschillende overheidspartijen wordt interactie met gemeenten het belangrijkste gevonden door bezoekers van overheidssites. Bijna driekwart vindt dit belangrijk of zeer belangrijk. De gemeenten worden op enige afstand gevolgd door ministeries (60% belangrijk of zeer belangrijk). Uit de focusgroep bleek dat men weinig concrete ervaring had met interactie met de overheid. De ervaring die men wel had, betrof vaak interactie met gemeenten. Dat interactie met gemeenten het belangrijkste wordt gevonden is verklaarbaar als gekeken wordt naar de aangeboden diensten. Gemeenten bieden diensten die de burgers in het dagelijks leven nodig hebben (zoals rijbewijs, uittreksel bevolkingsregister). Het directe nut van interactie met ministeries, tweede kamer of politieke partijen is voor burgers minder aanwezig. Opvallend verschil tussen dit kwantitatieve onderzoek en de kwalitatieve focusgroep is het belang dat men hecht aan interactie met ministeries. In de focusgroep werd gezegd dat als je echt iets wilt bereiken je bij de tweede kamer of politieke partijen moet zijn. Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat bezoekers van overheidssites meer belang hechten aan interactie met ministeries (60%) dan aan interactie met de tweede kamer (56%) of politieke partijen (51%).

### *Interactie via e-mail geniet de voorkeur*

Voor interactie met de overheid geven burgers de voorkeur aan online kanalen. Bezoekers van overheidssites maken hun opmerkingen / stellen hun vragen aan de overheid bij voorkeur via e-mail (76%) of via internet (31%). De offline kanalen, zoals telefoon (25%) en post (21%) worden beduidend minder vaak genoemd als voorkeurskanaal. Een minderheid van de bezoekers van overheidssites geeft aan helemaal geen behoefte te hebben aan interactie met de overheid (9%). Een grote meerderheid van de bezoekers heeft dus wel degelijk interesse in interactie met de overheid.

Als bezoekers van overheidssites *op een site* een vraag of opmerking willen maken voor de overheid waarop ze een reactie wensen, is e-mail veruit het favoriete kanaal (91%). Een discussieforum (4%) en online opinie-peiling (3%) volgen op zeer grote afstand. Chat heeft de voorkeur van bijna geen van de bezoekers (1%).

Gezien deze uitkomst lijkt het voor de overheidssites van belang om de e-mailfunctionaliteiten op de websites te optimaliseren. Overigens zijn deze uitkomsten voor alle deelnemende websites terug te vinden.

#### *Ervaring met online interactie met de overheid beperkt*

Bijna tweederde van de bezoekers van overheidssites geeft aan geen ervaring te hebben met interactie met de overheid via internet. Per deelnemende website varieert dit van 51% (Regeringssite) tot 73% (website van FIN). De bezoekers die wel ervaring hebben met online interactie met de overheid hebben vooral hun mening gegeven via een opinie-peiling op een overheidssite (20%) of een vraag gesteld aan een ministerie via e-mail (17%). De ervaring met online discussie forums op overheidssites en chatsessies op overheidssites is minimaal. Dit gebrek aan ervaring zal zeker een rol spelen in de eerder genoemde voorkeur voor online kanalen.

#### *Interactieve videochat leeft niet erg*

Van de bezoekers van overheidssites is ongeveer een vijfde (21%) geïnteresseerd in interactieve videochat waarbij men rechtstreeks in debat kan gaan met bewindslieden. Een ruime meerderheid geeft aan geen interesse te hebben in interactieve videochat. Interactieve videochat is een relatief nieuwe functionaliteit op internet. Het feit dat de bezoekers zelfs met "gewone" chat functionaliteiten bijna geen ervaring hebben, kan ervoor gezorgd hebben dat men zich moeilijk een voorstelling kan maken van interactieve videochat en ook aangeeft hier geen behoefte aan te hebben.

De bezoekers die wel interesse hebben in interactieve videochat geven in meerderheid aan zowel actief te willen participeren als de videochat passief te willen volgen. Bovendien willen velen na afloop van de videochat een verslag van de chatsessie bekijken. Een interactieve videochat zou het beste 's avonds gehouden kunnen worden.

#### *Actievere rol overheid op internet*

Uit de verschillende stellingen met betrekking tot online interactie tussen burger en overheid blijkt duidelijk dat de bezoekers van overheidssites een actievere rol van de overheid op internet verwachten. Een meerderheid (59%) is het (zeer) eens met de stelling dat de Rijksoverheid actiever gebruik zou moeten maken van internet. Verder is 58% het (zeer) eens met de stelling dat de Rijksoverheid zich interactiever zou moeten opstellen ten opzichte van de burger.

Tweevijfde van de bezoekers van overheidssites vindt dat de Rijksoverheid meer mogelijkheden tot interactie moet bieden op internet (zoals e-mail, chat, forum en opinie-peiling). Hieruit blijkt dat de burgers wel interesse hebben in online interactie met de overheid, en op dit gebied ook iets verwachten van de Rijksoverheid. Verder blijkt uit de stellingen dat men het handig zou vinden als alle interactie / communicatie met de Rijksoverheid via een centrale plaats op internet geregeld zou kunnen worden. In de focusgroep waren de meningen hierover nog verdeeld.

Een aanzienlijk deel (38%) van de bezoekers zegt niet op de hoogte te zijn van de interactieve mogelijkheden die de Rijksoverheid biedt op internet. Dit is een aspect dat eerder ook uit de focusgroep bleek. Er is interesse in online interactie, maar een eerste vereiste is wel dat men op de hoogte is van de geboden mogelijkheden hiertoe. Hier ligt een duidelijke taak om te zorgen voor goede voorlichting.

Een ander punt uit de focusgroep dat bevestigd wordt door dit kwantitatieve onderzoek is dat men moeite heeft de juiste persoon te achterhalen aan wie men een vraag of opmerking kwijt kan. Ruim eenderde van de bezoekers geeft aan het (zeer) oneens te zijn met de stelling dat het makkelijk is op internet te achterhalen aan welke persoon men een bepaalde vraag kan stellen. Burgers willen graag duidelijkheid en zekerheid dat de vraag of opmerking bij de juiste persoon terecht komt en niet ergens op de grote hoop blijft liggen. Via internet zou het mogelijk moeten zijn de juiste persoon voor een bepaald onderwerp op te sporen.

#### *Snelle feedback en directe toegang tot de juiste persoon zeer van belang*

De bezoekers van overheidssites geven aan dat snelle feedback (57%) en directe toegang tot de juiste persoon (57%) het meest van belang zijn bij online interactie met de Rijksoverheid. Dit bevestigt het beeld uit de bovenstaande stellingen en de informatie afkomstig uit de focusgroep. Andere aspecten die bij online interactie met de Rijksoverheid van belang worden geacht zijn de behandeling van actuele onderwerpen (47%) en 'zien dat er iets met meningen / opmerkingen gebeurt' (42%). Ook dit laatste punt kwam in de focusgroep naar voren. Burgers willen het gevoel krijgen serieus genomen te worden en dat er ook daadwerkelijk naar hen geluisterd wordt. Men wil dus een goede feedback krijgen op de online interactie.

#### *Ministeries VenW en BZK best beoordeeld op gebied interactie*

De bezoekers van de verschillende overheidssites hebben de site die zij bezochten beoordeeld op het gebied van online interactie met behulp van een aantal stellingen. Hieruit blijkt dat met name VenW en BZK goed gewaardeerd worden om de mogelijkheden die zij op hun websites bieden. LNV, BUZA en DEF scoren op dit gebied het laagst.

## Aanbevelingen

- Uit zowel het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek blijkt duidelijk dat de burgers niet goed op de hoogte zijn van de online interactie mogelijkheden die de overheid op dit moment aanbiedt. Bovendien heeft men ook weinig ervaring met online interactie in het algemeen (en met online interactie met de overheid in het bijzonder). Dit leidt ertoe dat voorlichting van de burgers over de mogelijkheden en onmogelijkheden van online interactievormen en de toepassing daarvan door de overheid zeer belangrijk is. Met behulp van goede voorlichting kan de overheid de verwachtingen die bij de burgers leven op het gebied van online interactie 'managen' en zo voorkomen dat de burgers teleurgesteld raken.
- Als de burgers al ervaring hebben met online interactie, dan heeft dit met name betrekking op e-mail en het stellen van vragen via een overheidswebsite. Men blijkt ook een duidelijke voorkeur voor het bekende e-mailen te hebben. Het verdient aanbeveling om deze (minder geavanceerde) functionaliteiten op de overheidswebsites eerst te optimaliseren alvorens nieuwe, meer geavanceerde functionaliteiten aan te bieden. De burgers lijken nog niet klaar te zijn voor de meer geavanceerde functionaliteiten zoals online discussie forums en rechtstreekse chat met bewindslieden. Zeker interactieve videochat lijkt voor de burgers nog een brug te ver. Slechts een klein deel (21%) van de bezoekers van overheidsites geeft aan hier in geïnteresseerd te zijn.
- Burgers weten vaak niet waar ze met een vraag of opmerking over een bepaald onderwerp terecht kunnen. Hierdoor krijgt men het gevoel dat de vraag of opmerking niet bij de juiste persoon terecht komt. De burger vindt het belangrijk direct toegang te krijgen tot de juiste persoon. Het is dus van belang de toegankelijkheid van de Rijksoverheid te vergroten. Bijvoorbeeld door op een centrale site links op te nemen naar de juiste plekken op andere overheidsites waar bepaalde onderwerpen worden behandeld en waar ook vragen (direct aan de juiste persoon) over dat onderwerp kunnen worden gesteld. Tijdens de focusgroep werd nog geopperd een soort adresboek op te nemen met daarin wie welk onderwerp behandelt.
- Burgers willen graag zien dat er iets met hun input (vragen, meningen, opmerkingen) gebeurt, en ook wat ermee gebeurt. Dit zorgt ervoor dat men het gevoel krijgt serieus genomen te worden en dat het geven van input aan de Rijksoverheid ook daadwerkelijk zinvol is. De Rijksoverheid zou extra aandacht kunnen geven aan het verzorgen van goede en snelle feedback naar de burgers toe. Bij het stellen van een vraag via internet of een overheidsite verwachten burgers ook snel antwoord, iets waar het in de beleving van de burger nu nog wel eens aan schort.
- Een behoefte aan actuele informatie is nog steeds de belangrijkste reden voor het bezoeken van een overheidsite. Het is van belang voor overheidsites om de website goed up to date te houden en ook regelmatig te verversen met nieuwe content.

# 3

## Inleiding

### Inleiding

#### Doelstellingen Overheid Monitor

Teneinde de RVD en Postbus 51 antwoord te geven op de vragen die bij hen leven over onder meer de interactie tussen de burger en de Rijksoverheid, zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- *Inzicht krijgen in de profielen, gedragingen en houdingen van de bezoekers aan overheidssites*
- *In kaart brengen van de gebruiksvriendelijkheid en doelgerichtheid van de overheidssites ten opzichte van de resultaten van de voorgaande metingen*
- *Evaluëren van de vindbaarheid van informatie op de overheidssites*
- *Evaluëren van de huidige gedragingen en de houding en wensen van burgers met betrekking tot het interacteren met de overheid*

#### Methode

Het derde onderzoek in het kader van de Overheid Monitor is gedurende 2 weken in oktober en november 2002 uitgevoerd op de websites van de dertien departementen, van Postbus 51 en op de regeringssite.

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een techniek, die een willekeurige groep van websitebezoekers via een klein pop-up scherm vraagt aan het onderzoek mee te werken. Bezoekers die mee willen werken worden direct naar de vragenlijst geleid. Een spreiding heeft gezorgd voor een benadering van willekeurige bezoekers.

#### Steekproefgrootte

In totaal zijn op de deelnemende overheidssites 4.324 mensen ondervraagd.

Deze rapportage is een weergave van het kwantitatieve onderdeel van het onderzoekstraject. Het geeft een benchmark van de verschillende deelnemende overheidswebsites en maakt tevens een vergelijking met de benchmark uit 2001.

#### *Weging van de data*

Teneinde een inzicht te krijgen in de profielen en meningen van de bezoekers aan een overheidssite is een weging uitgevoerd naar sitebezoekfrequentie van de bezoekers. Op deze manier kunnen de resultaten gegeneraliseerd worden naar de volledige websitebezoekerspopulatie. Voor de benchmark (totaalcijfers voor 2002) is bovendien een weging uitgevoerd naar het aandeel unieke bezoekers van de verschillende overheidssites.

Het onderzoek dat is uitgevoerd op de websites van de ministeries maakt onderdeel uit van een grotere studie naar de interactie tussen burgers en overheid. In het kader van deze studie is op 26 september 2002 kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van een focusgroep door CoolResearch.

Voor meer informatie over de resultaten van het kwalitatieve onderzoek kunt u contact opnemen met dhr. J.J. Rijlaarsdam, RVD.

Rijksvoorlichtingsdienst  
Binnenhof 19  
Postbus 20009  
2500 EA Den Haag  
070-3564000

*Benchmark*  
*Onderzoekresultaten*  
*Overheid Monitor 2002*

# 4

## Profiel bezoekers websites

### Geslacht

Overheid Monitor 2002

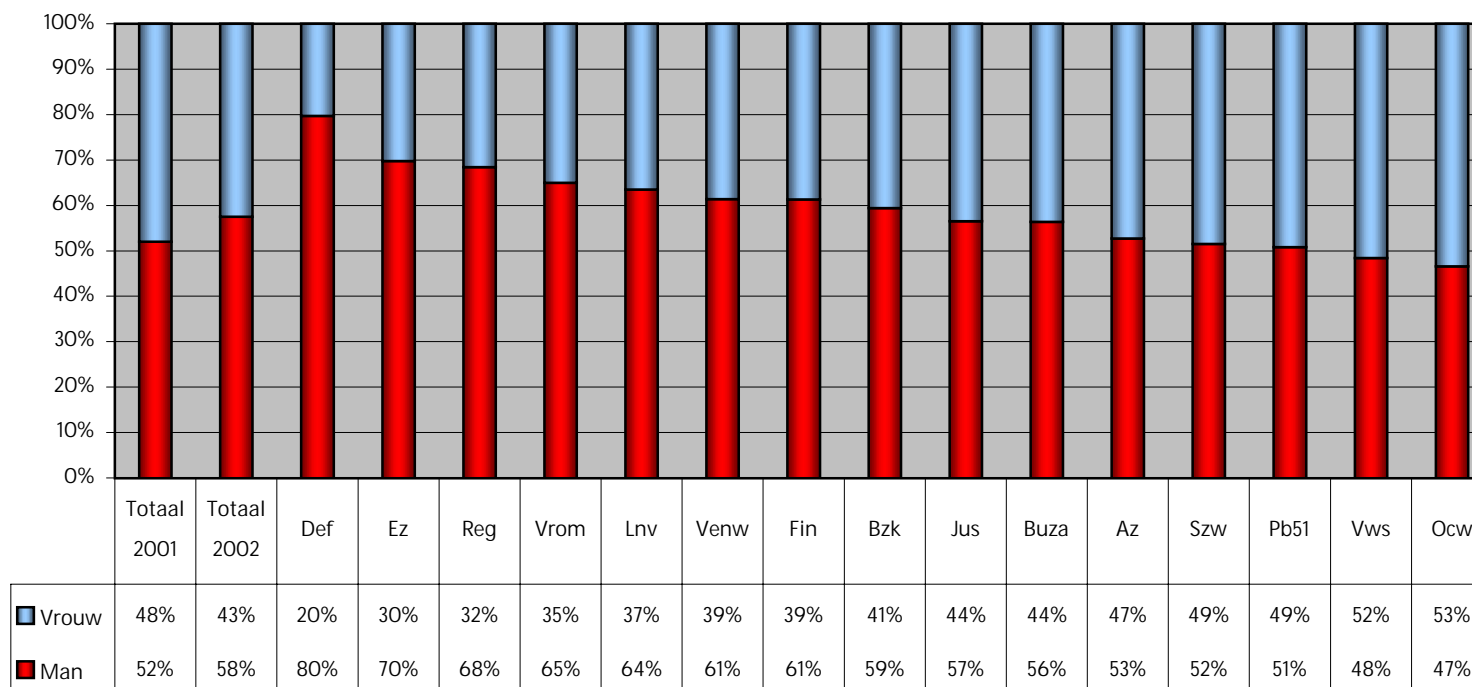
Benchmark

November 2002

Wat is uw geslacht?  
Basis: Allen - in percentages  
© November 2002 CoolResearch BV  
Overheid Monitor 2002

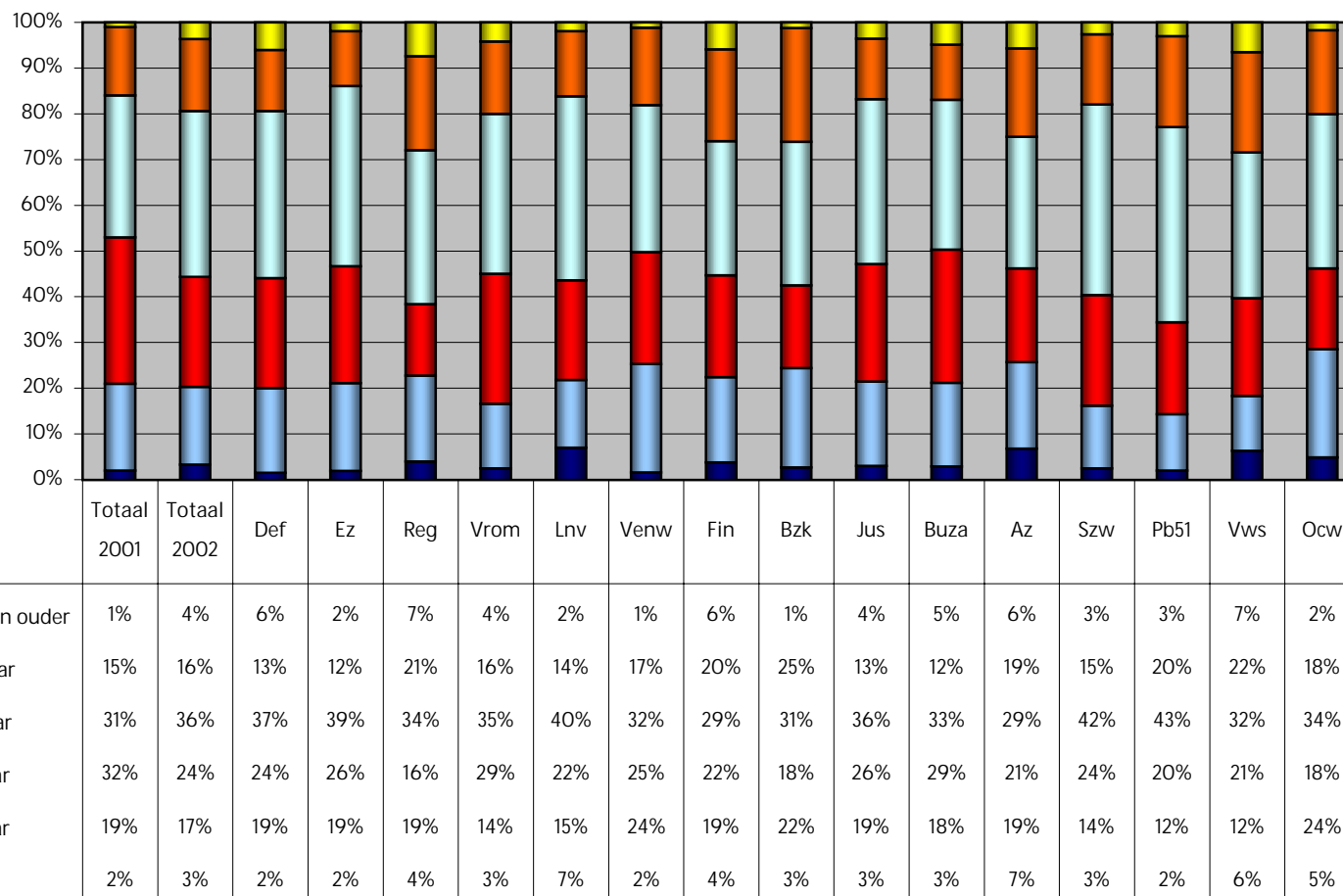
De grafiek geeft een overzicht van de geslachtverdeling van de verschillende overheids-sites.

Teneinde de verschuivingen door de tijd heen weer te geven, is tevens de geslachtverdeling van de bechmark in 2001 in de grafiek opgenomen.



## Leeftijd

Wat is uw leeftijd?  
 Basis: Allen - in percentages  
 © November 2002 CoolResearch BV  
 Overheid Monitor 2002



De gemiddelde leeftijd van alle bezoekers van overheidssites is 38 jaar.

De bezoekers van Postbus 51 zijn het oudst (gemiddeld 41 jaar) en de bezoekers van de website van OCW zijn het jongst (36 jaar).

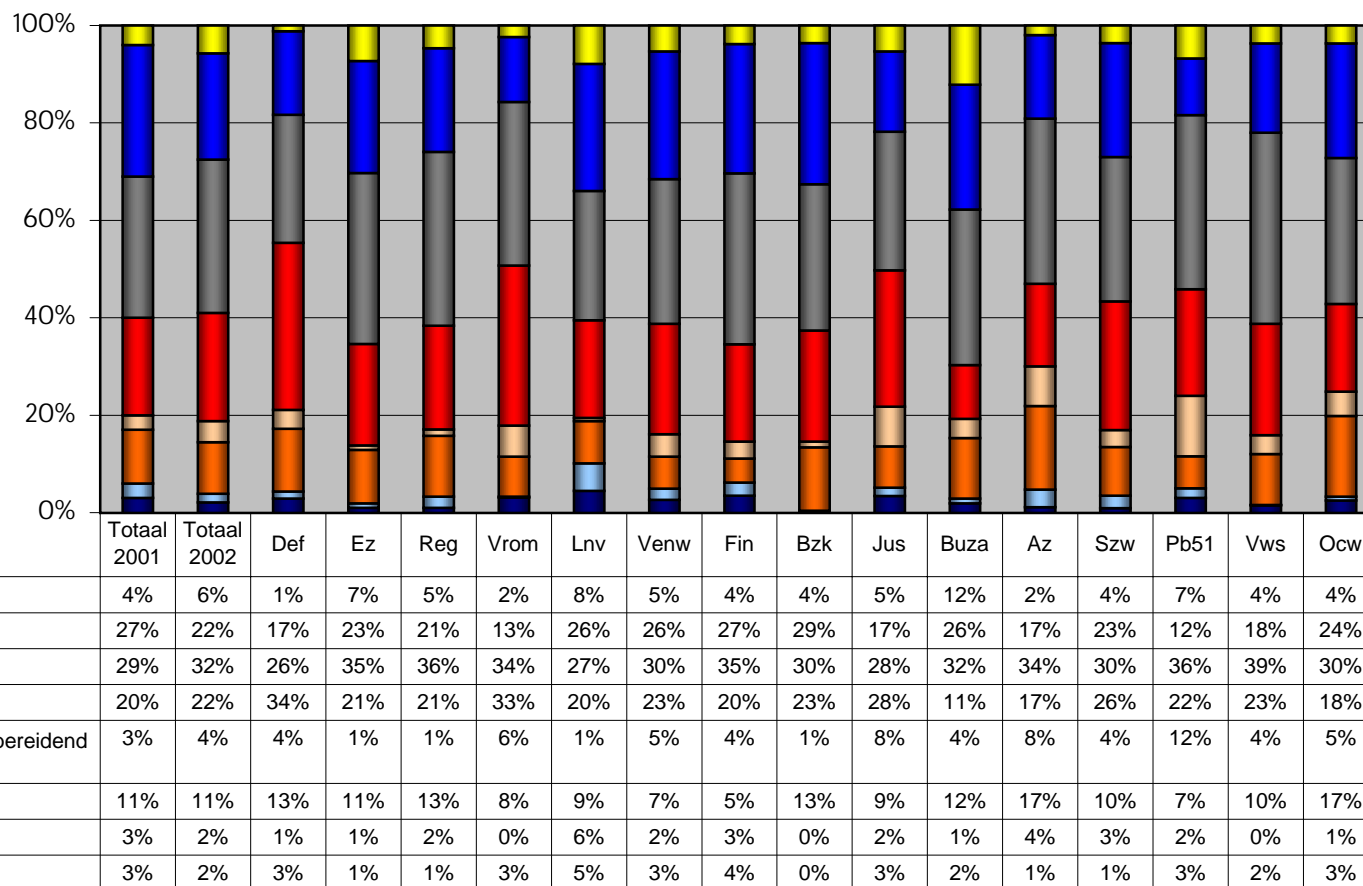
## Opleiding

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Het opleidingsniveau van bezoekers van overheids-sites is in grote lijnen gelijk gebleven. Er is enkel een lichte stijging van het aandeel HBO-ers ten opzichte van het aandeel WO-ers waar te nemen.

**Branche****In welke branche bent u werkzaam?***Basis: Allen - in percentages*

	Totaal 2001	Totaal 2002
Geen, ik studeer/zit op school	15%	15%
Overheid	16%	13%
Zakelijke dienstverlening	12%	12%
Gezondheid- en welzijnszorg	9%	7%
Financiële dienstverlening	7%	5%
Onderwijs	6%	4%
Geen, ik ben werkzoekende	2%	4%
Geen, ik ben gepensioneerd	2%	3%
Geen, ik ben huisvrouw/man	1%	3%
Metaal- en elektrotechnische industrie	3%	3%
Landbouw en visserij	2%	2%
Detailhandel	1%	2%
Bouwnijverheid	1%	2%
Overige industrie	1%	2%
Cultuur en overige dienstverlening	2%	1%
Voeding- en genotmiddelenindustrie	1%	1%
Openbaar vervoer en wegvervoer	1%	1%
Overig vervoer en communicatie	1%	1%
Groothandel	1%	1%
Horeca	2%	1%
Grafische industrie	0%	1%
Aardolie- en chemische industrie	3%	1%
Delfstoffenwinning	0%	1%
Energie- en waterleidingbedrijven	1%	1%
Charitatieve instelling	0%	1%
Autohandel en -reparatie	0%	0%
Anders	11%	13%
Totaal	100%	100%

Op het gebied van de branche waarin de bezoekers werkzaam zijn, zijn geen grote verschuivingen opgetreden in 2002 ten opzichte van 2001

## Functie

### In welke functie bent u werkzaam?

Basis: Allen - in percentages

	Totaal 2001	Totaal 2002
Administratie/financieel	12%	13%
Beleid- en staffuncties	21%	11%
Adviserende functies	14%	11%
Technisch	6%	6%
Automatisering	4%	6%
Personeel en organisatie	5%	6%
Onderzoek	4%	6%
Gezondheidszorg/paramedisch	6%	5%
Marketing en sales	2%	5%
Logistiek	1%	3%
Educatief	3%	3%
Facilitair	1%	2%
Horeca/catering	1%	1%
Anders	15%	19%
Geen	4%	3%
Totaal	100%	100%

Opvallend is dat het percentage bezoekers van overheidssites dat werkzaam is in een beleid- of staffunctie is gedaald van 21% in 2001 naar 11% in 2002.

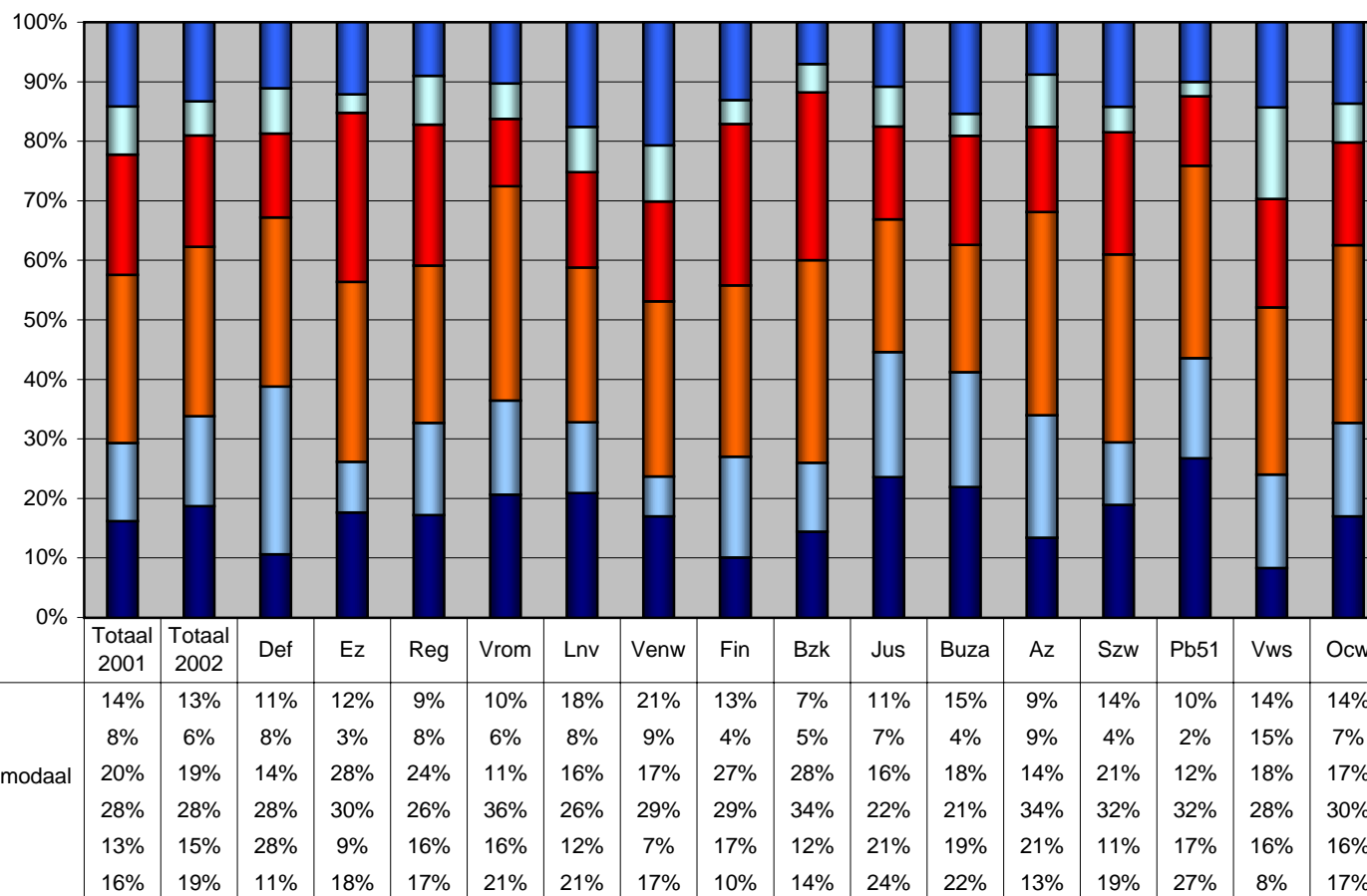
## Totale bruto jaarinkomen per huishouden

Wat is het bruto jaarinkomen van uw huishouden?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Aan de bezoekers is gevraagd een indicatie te geven van het totale bruto jaarinkomen van hun huishouden. Daarbij is het modale inkomen gesteld op 25.000 Euro bruto per jaar.

# 5 Internet gedrag

## Dagen online in laatste 14 dagen

Overheid Monitor 2002

Benchmark

November 2002

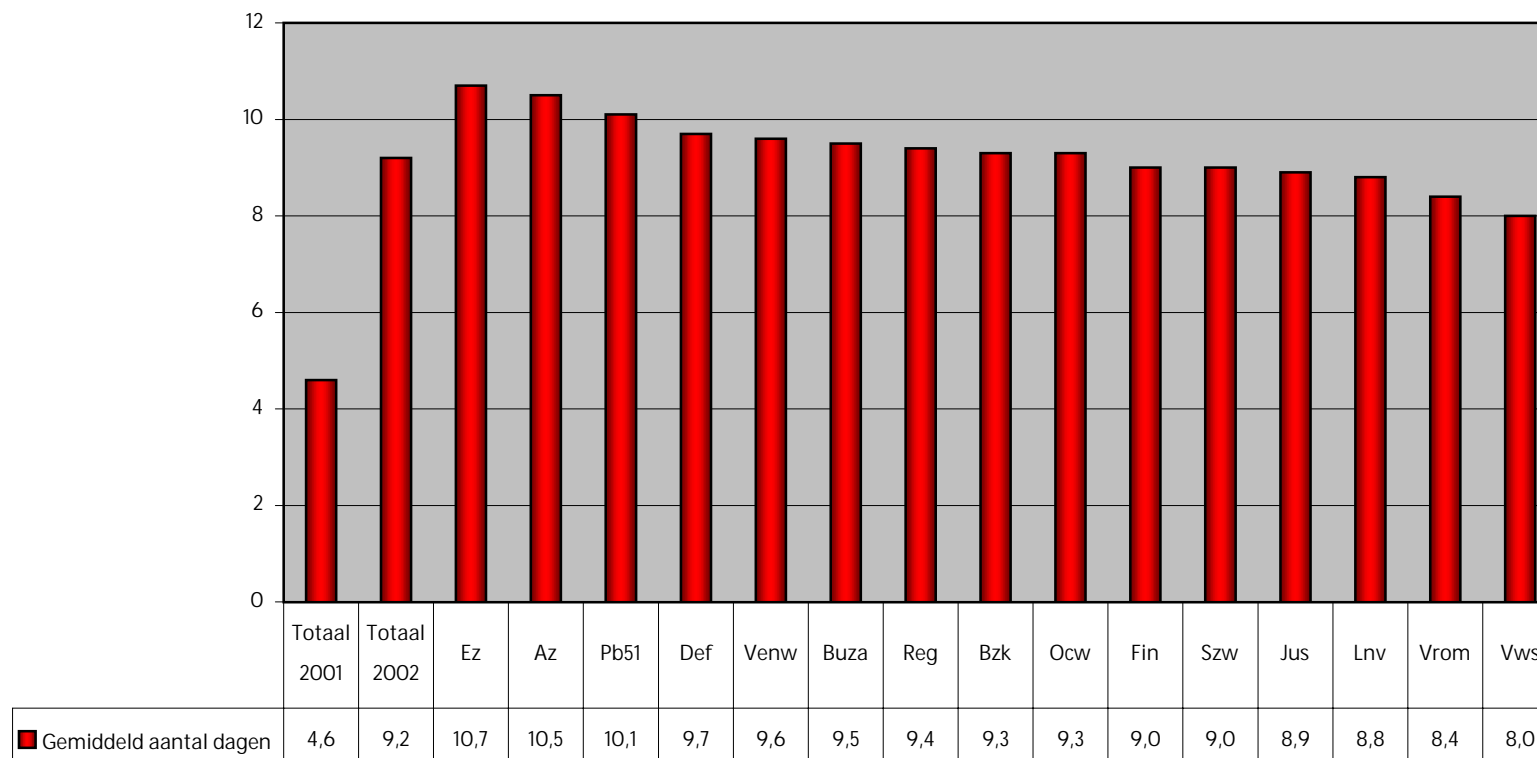
Als u denkt aan de afgelopen twee weken, op hoeveel dagen bent u dan online geweest op internet?

Basis: Allen - in dagen

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002

Het gemiddeld aantal dagen dat de bezoekers de twee weken voorafgaand aan het onderzoek online waren is gestegen van 5 dagen naar 9 dagen.



## Minuten per dag online

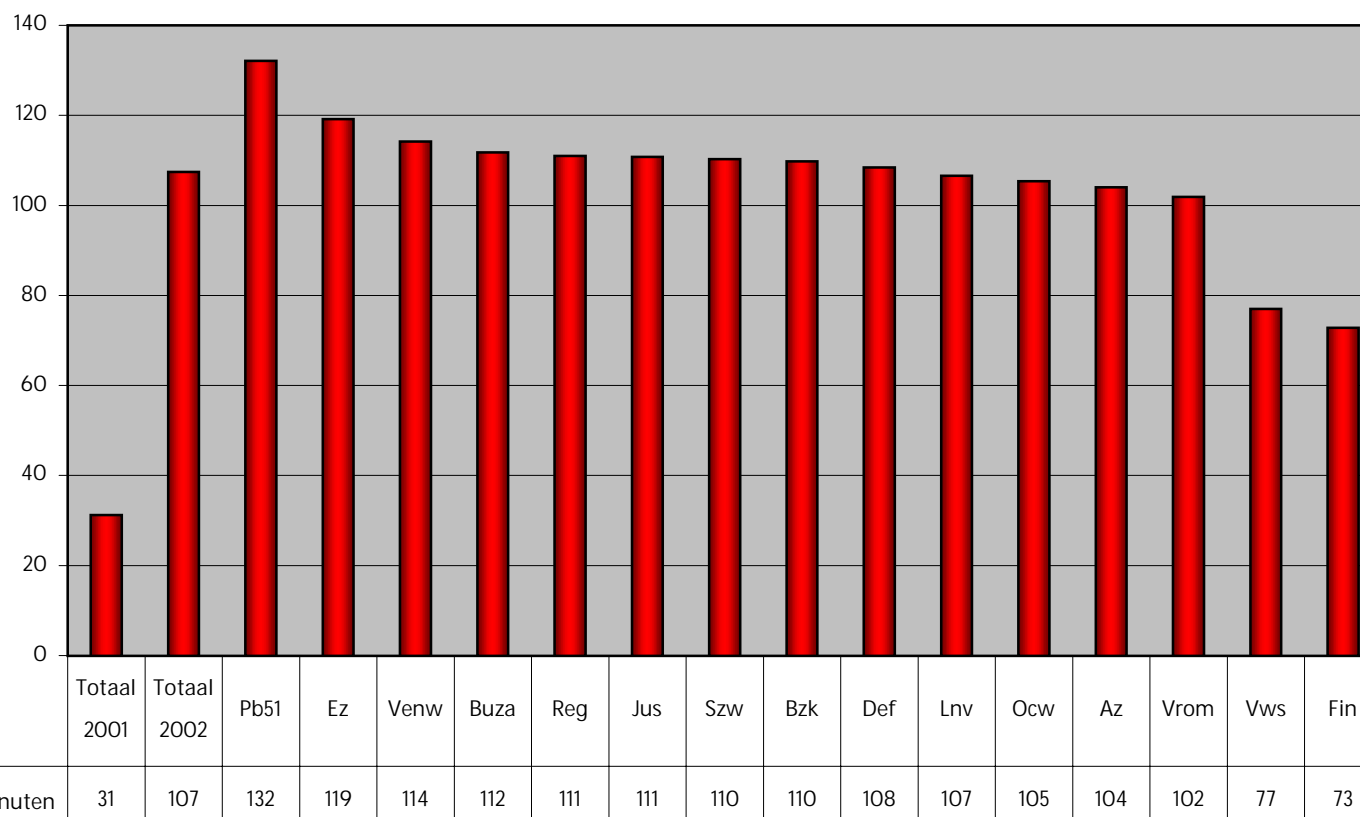
Hoeveel minuten maakt u op deze dagen dan gemiddeld gebruik van internet (per dag)?

Basis: Allen - in minuten

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002

Het gemiddeld aantal minuten dat men per dag (dat men online was) gebruik maakt van het internet is gestegen van 31 minuten per dag in 2001 naar 107 minuten per dag in 2002.



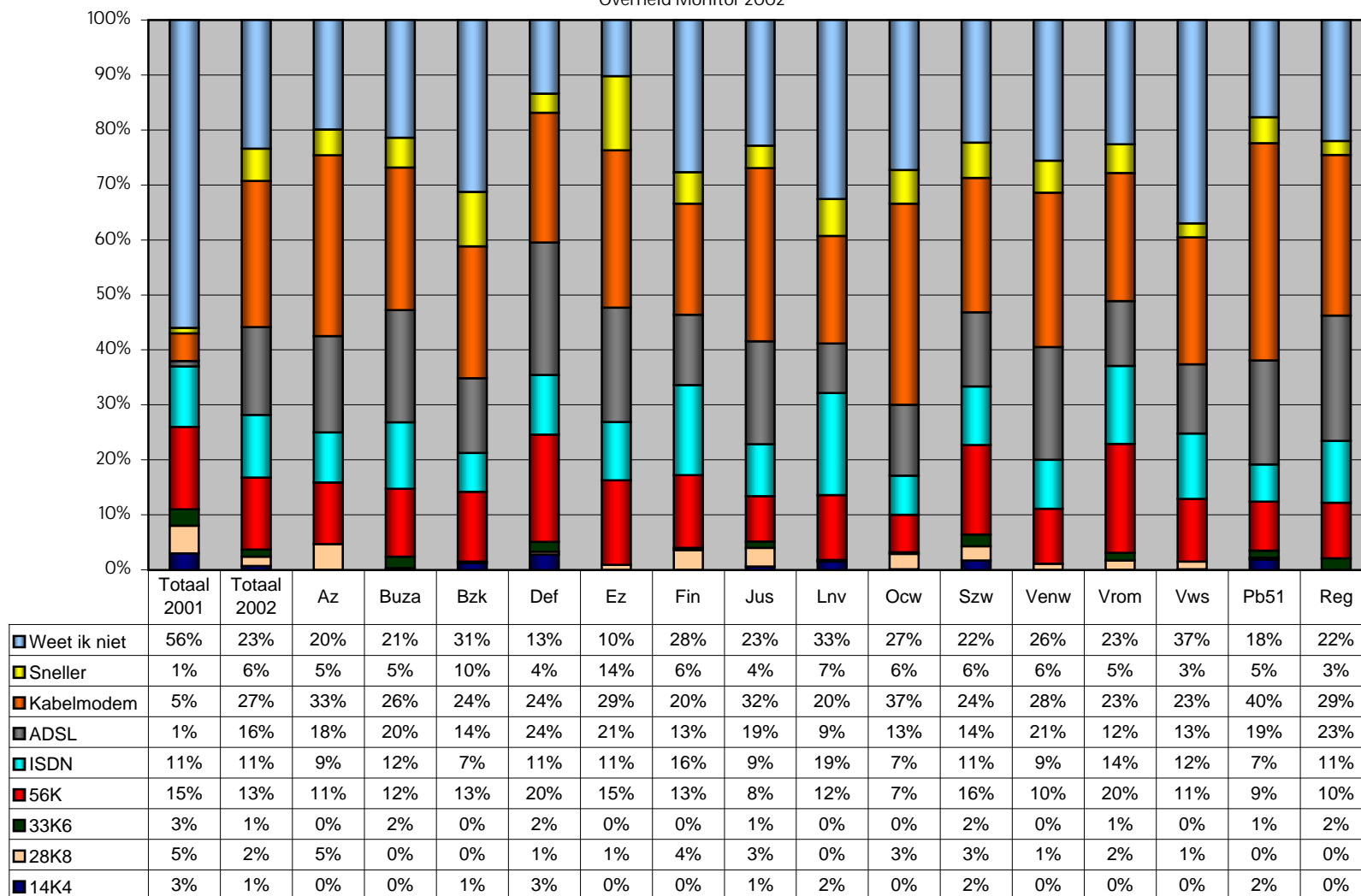
## Snelheid internet verbinding

Met welke snelheid bent u nu aan internet verbonden?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Het percentage bezoekers dat de beschikking heeft over een open internetverbinding (ADSL, kabel of sneller zoals in een bedrijfsnetwerk) is in 2002 sterk gestegen.

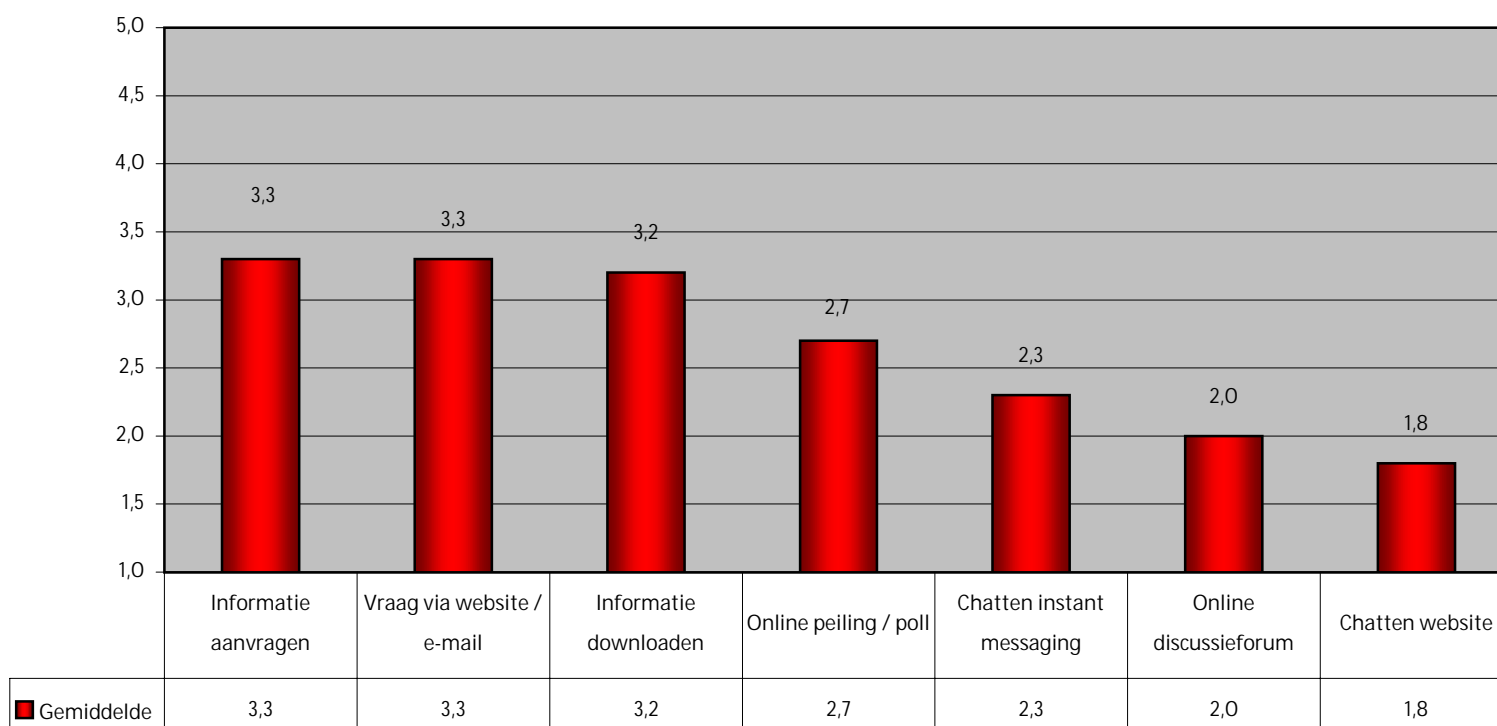
## Frequentie online activiteiten

Hoe vaak gebruikt u internet voor de onderstaande activiteiten?

Basis: Allen - in gemiddelde scores (1=nooit, 5=heel vaak)

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



De grafiek geeft weer hoe vaak bezoekers van overheidssites internet gebruiken voor bepaalde online activiteiten (die merendeels betrekking hebben op online interactie).

De grafiek heeft betrekking op het totaal voor 2002. Deze vraag is in 2001 niet gesteld.

Duidelijk is dat de bezoekers weinig ervaring hebben met meer geavanceerde activiteiten.

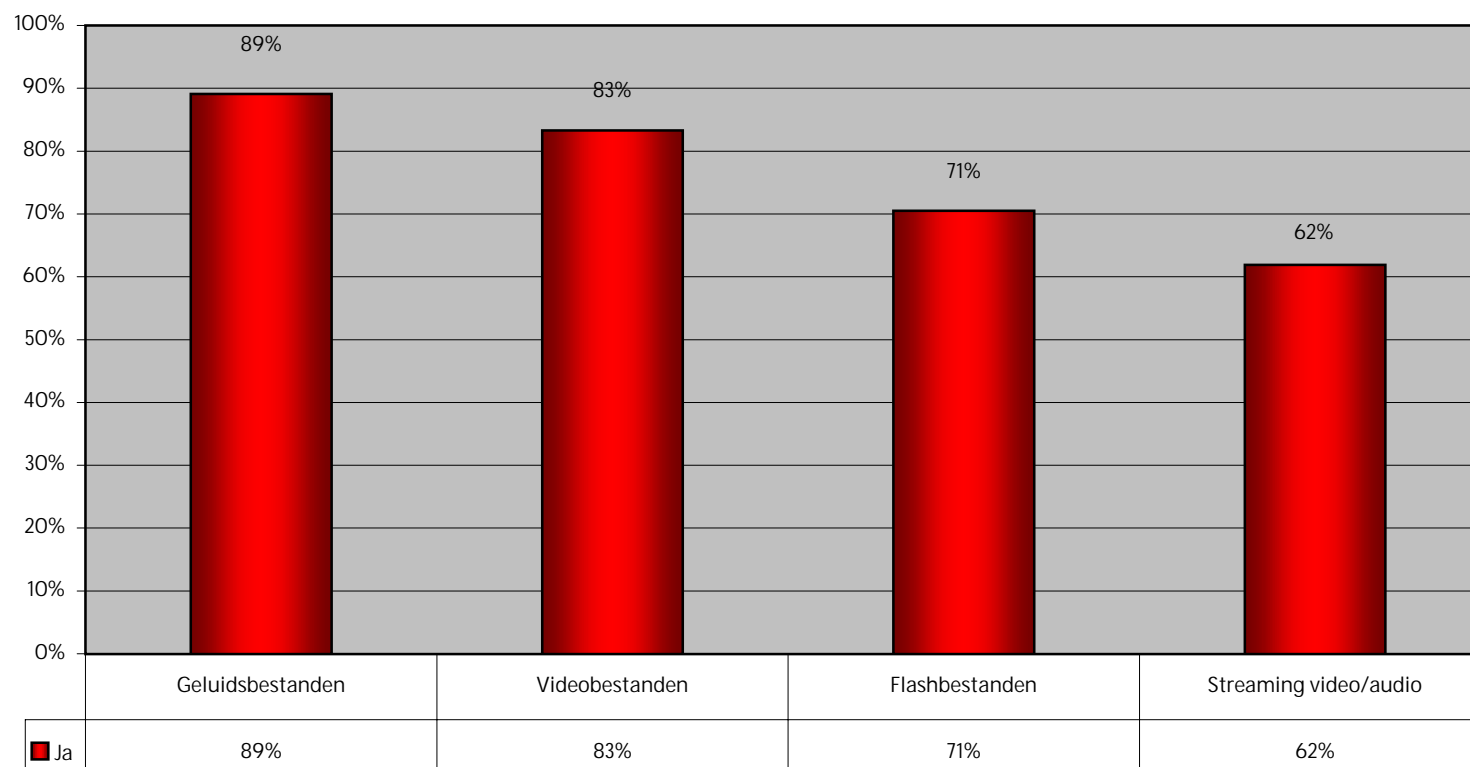
## Mogelijkheden van de computer

Kunt u de volgende bestanden afspelen op de computer waar u op dit moment gebruik van maakt?

Basis: Allen - in percentages (% ja)

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Voor vier soorten bestanden (geluid, video, streaming audio of video en flash) is door de bezoekers aangegeven of ze deze wel of niet kunnen afspelen op hun computer.

De grafiek heeft betrekking op het totaal voor 2002. Deze vraag is in 2001 niet gesteld.

This page is intentionally left blank

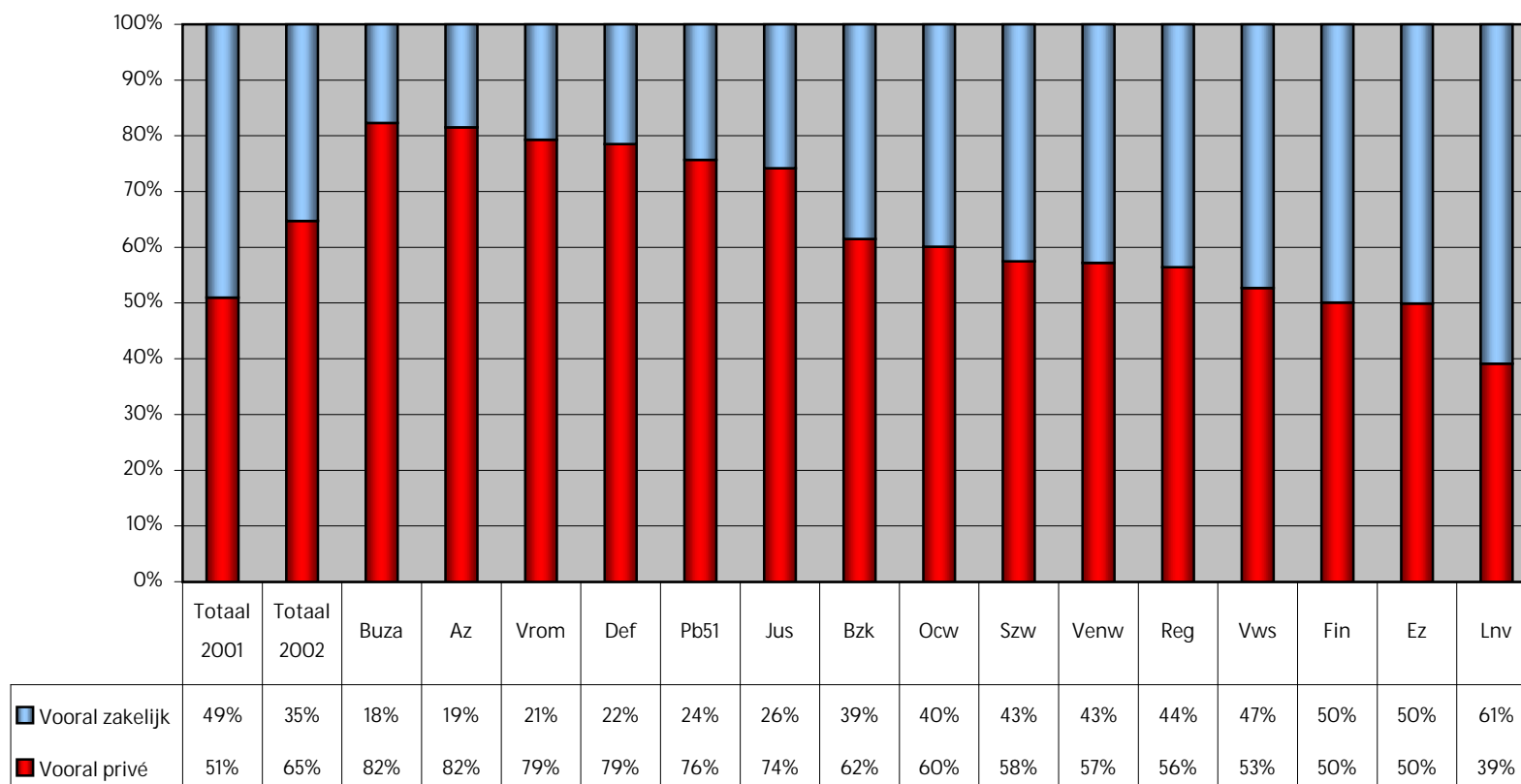
Met welk doel bezoekt u over het algemeen deze site?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002

Het percentage bezoekers dat voor privé doeleinden een overheidssite bezoekt is in 2002 gestegen tot 65%. In 2001 was dit nog 51% en in 2000 38%.



# Motivaties bezoek aan de websites

Benchmark

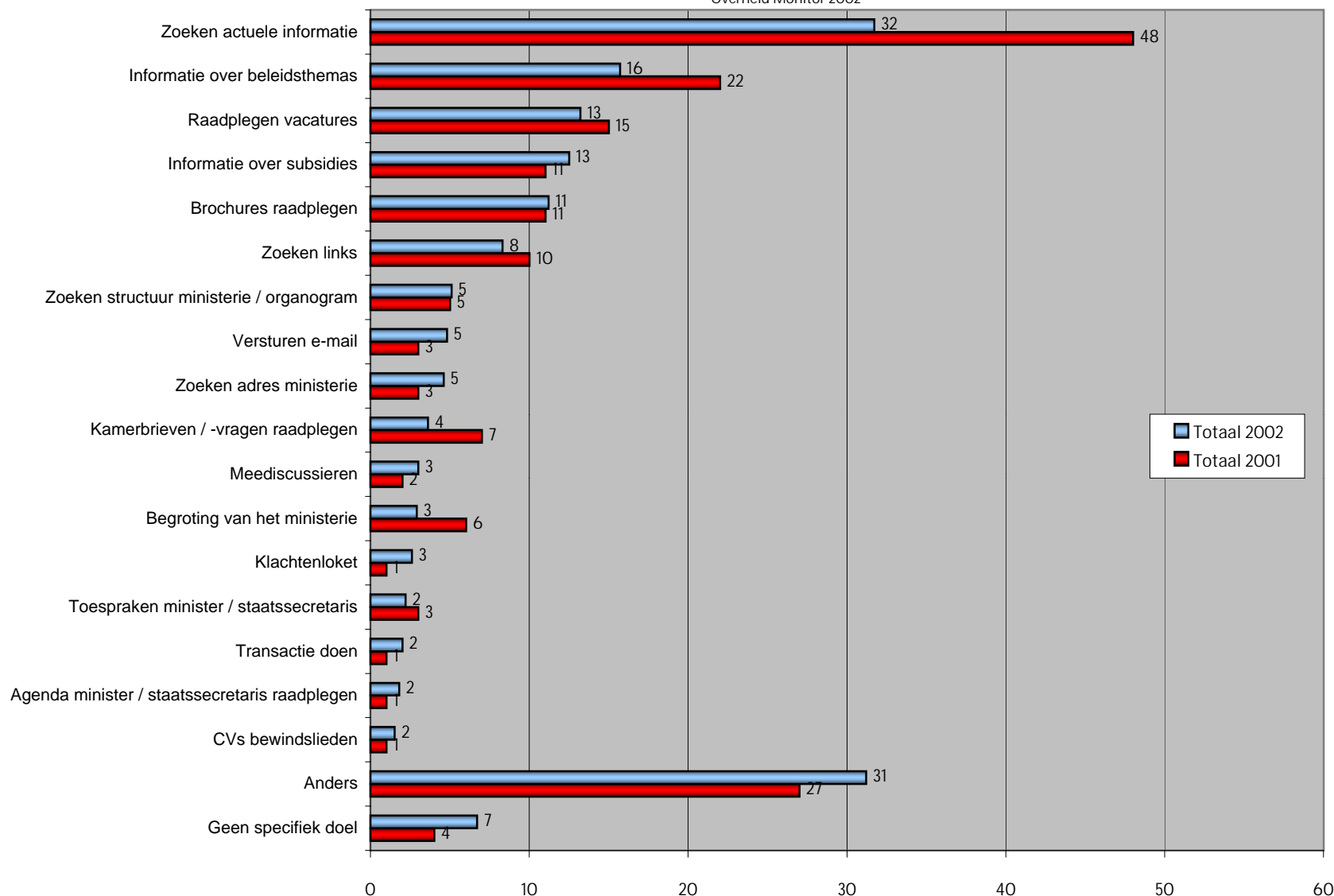
November 2002

Wat is/zijn de belangrijkste reden(en) van uw bezoek op dit moment aan deze overheidssite?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Hierbij treft u een overzicht van de lijst met motivaties van alle bezoekers van overheidssites. Men kon meerdere redenen aankruisen.

Een overzicht wordt gegeven van het totaal van 2001 en 2002.

Actuele informatie is nog steeds de belangrijkste reden om een overheidswebsite te bezoeken.

# 7 Prestatie van de websites

## Trend evaluatie overheidssites

### Belang van verschillende website aspecten

Basis: Allen

	Belang jul-00	Belang nov-02
Gebruiksvriendelijkheid	4,7	4,2
Duidelijke navigatie/bediening van de site	4,5	4,2
Overzichtelijkheid van de site	4,6	4,2
Actualiteit van de site	4,8	4,2
Helder taalgebruik op de site	4,4	4,2
Garantie voor bescherming prive-gegevens	4,5	4,1
Snelheid van de site	4,6	3,9
Korte en bondige teksten op de site	4,3	3,9
Archief functie / naslagwerk	nvt.	3,9
Geschiktheid voor visueel gehandicapten	4,0	3,8
Overeenstemming met bestaand imago van de organisatie	3,7	3,4
Links naar niet overheidssites	nvt.	3,4
Gebruik van beeldmateriaal op de site	3,9	3,1
Originaliteit van de site	3,3	3,0
Interactiviteit van de site (bijv. Chatbox of forum)	3,5	2,9
Gebruik van geluidsfragmenten / audio (bijv. persconferenties)	nvt.	2,7
Entertainment op de site (bijv. spelletjes)	1,8	1,9

De tabel geeft aan hoe het belang van de aangegeven aspecten op deze website zich heeft ontwikkeld tussen de meetmomenten in juli 2000 en november 2002. In oktober 2001 is niet gevraagd naar het belang van deze aspecten.

De laatste drie aspecten zijn in juli 2000 niet voorgelegd. Hiervan kan dus geen trend worden weergegeven.

Belang: 1 = zeer onbelangrijk  
 2 = onbelangrijk  
 3 = noch belangrijk, noch onbelangrijk  
 4 = belangrijk  
 5 = zeer belangrijk

## Trend evaluatie overheidssites

## Benchmark

## Waardering van verschillende website aspecten

November 2002

Basis: Allen

	Waardering jul-00	Waardering okt-01	Waardering nov-02
Entertainment op de site (bijv. spelletjes)	3,4	2,9	3,2
Snelheid van de site	3,8	3,7	3,1
Helder taalgebruik op de site	3,9	3,8	3,1
Gebruik van geluidsfragmenten / audio (bijv. persconferenties)	nvt.	nvt.	3,1
Overeenstemming met bestaand imago van de organisatie	3,9	3,6	3,0
Duidelijke navigatie/bediening van de site	3,8	3,7	3,0
Interactiviteit van de site (bijv. Chatbox of forum)	3,3	3,2	3,0
Originaliteit van de site	3,7	3,5	3,0
Gebruik van beeldmateriaal op de site	3,7	3,5	3,0
Korte en bondige teksten op de site	3,8	3,7	3,0
Gebruiksvriendelijkheid	3,9	3,7	2,9
Overzichtelijkheid van de site	3,8	3,6	2,9
Actualiteit van de site	3,8	3,7	2,9
Garantie voor bescherming prive-gegevens	3,8	3,3	2,9
Archief functie / naslagwerk	nvt.	nvt.	2,9
Links naar niet overheidssites	nvt.	nvt.	2,9
Geschiktheid voor visueel gehandicapten	3,3	2,7	2,6

De tabel geeft aan hoe de waardering van de aangegeven aspecten op deze website zich heeft ontwikkeld tussen de meetmomenten in juli 2000, oktober 2001 en november 2002.

De laatste drie aspecten zijn in juli 2000 en oktober 2001 niet voorgelegd. Hiervan kan dus geen trend worden weergegeven.

Waardering:

- 1=zeer slecht
- 2=slecht
- 3=matig
- 4=goed
- 5=zeer goed

Een kwadrant analyse geeft een overzicht van de waardering voor een onderdeel / aspect van de website, gerelateerd aan het belang dat de bezoeker hecht aan dat onderdeel / aspect. De exacte positie van een onderdeel / aspect in de kwadrant analyse wordt bepaald door het gemiddelde belang te relateren aan de gemiddelde waardering. Een kwadrant analyse bestaat uit vier verschillende kwadranten die elk een specifieke strategie impliceren. Door de onderdelen / aspecten in een van de vier kwadranten te positioneren, kunnen succes- en probleemgebieden worden geïdentificeerd.

De grafiek is verdeeld in vier kwadranten. Ieder kwadrant vertegenwoordigt een specifieke strategie, namelijk:

- I = Verbetering noodzakelijk
- II = Prestatie handhaven
- III = Mogelijke overinvestering
- IV = Weinig belang bij verbetering

Om de verschillende onderdelen van de website van deze site goed te kunnen bepalen, hebben de bezoekers eerst het belang en daarna hun waardering gegeven voor elk van de onderdelen.

### Belang

1 t/m 5, waarbij geldt:

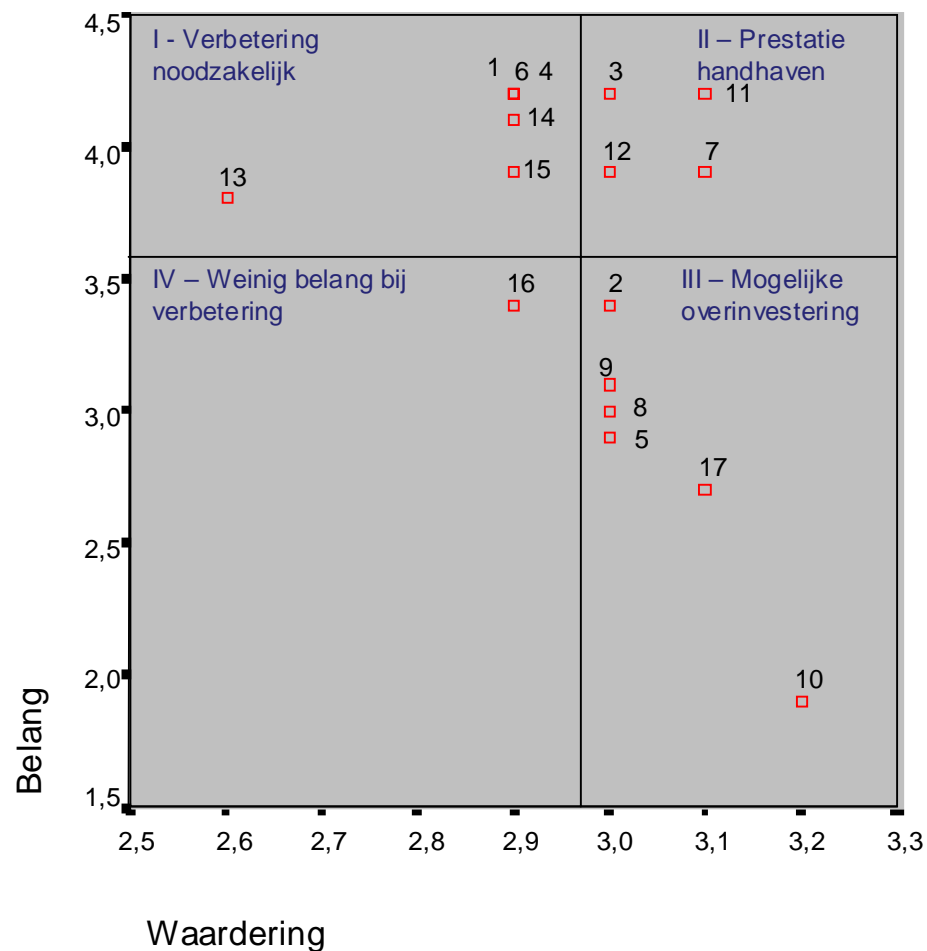
- 1 = Zeer onbelangrijk
- 5 = Zeer belangrijk

### Waardering

1 t/m 5, waarbij geldt:

- 1 = Zeer slecht
- 5 = Zeer goed

Basis: Allen



In de kwadrantanalyse staan de cijfers voor de volgende aspecten:

- 1 = Gebruiksvriendelijkheid
- 2 = Overeenstemming met bestaand imago van de organisatie
- 3 = Duidelijke navigatie / bediening
- 4 = Overzichtelijkheid
- 5 = Interactiviteit
- 6 = Actualiteit
- 7 = Snelheid
- 8 = Originaliteit
- 9 = Gebruik van beeldmateriaal
- 10 = Entertainment
- 11 = Helder taalgebruik
- 12 = Korte en bondige teksten
- 13 = Geschiktheid voor visueel gehandicapten
- 14 = Garantie voor bescherming prive-gegevens
- 15 = Archief functie / naslagwerk
- 16 = Links naar niet overheidssites
- 17 = Gebruik van geluidsfragmenten / audio

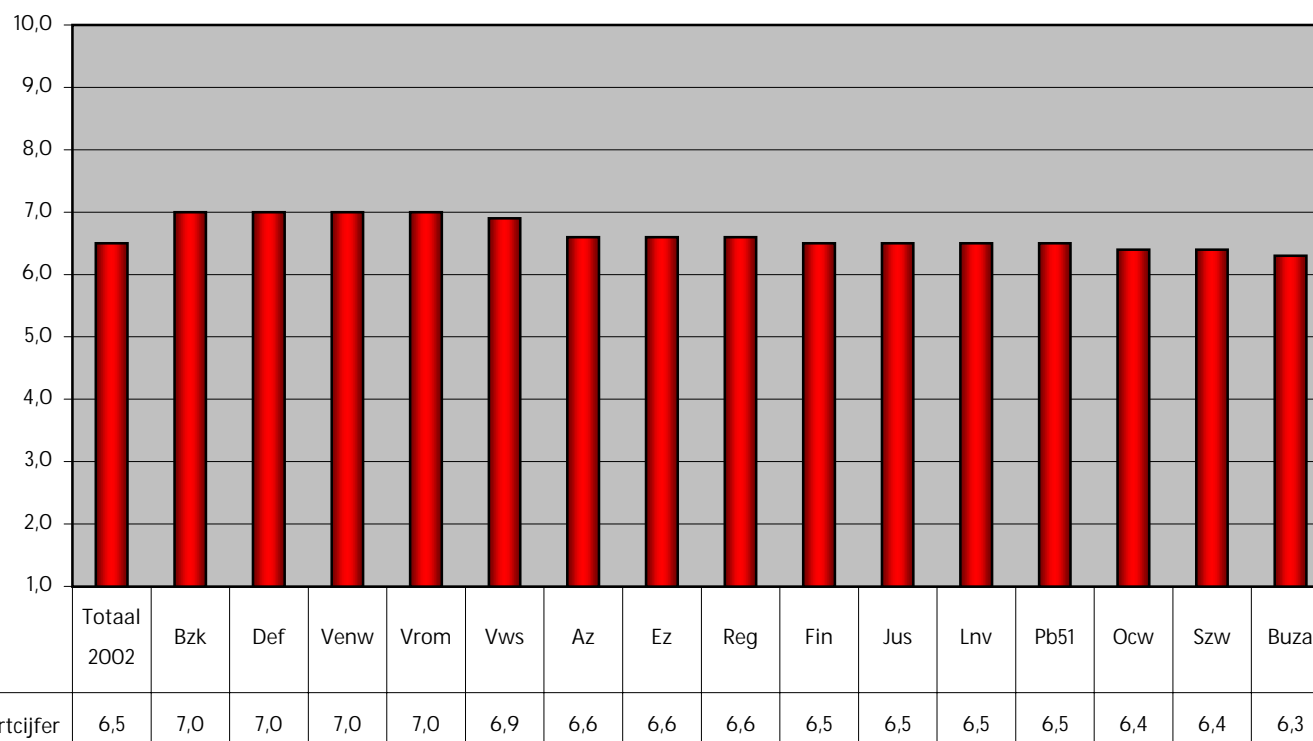
## Waardering totale site

Kunt u aangeven in hoeverre deze overheidssite aan uw wensen voldoet?

Basis: Allen die een oordeel hebben gegeven - in gemiddelden

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Hiernaast staat het rapportcijfer aangegeven dat de bezoekers aan de verschillende overheidssites hebben geven (1 = zeer slecht en 10 = zeer goed). Een deel van de bezoekers heeft geen rapportcijfer gegeven aangezien ze de desbetreffende website voor het eerst bezoeken en van mening zijn daarom geen weloverwogen oordeel over de site te kunnen geven.

This page is intentionally left blank



# Vindbaarheid informatie op de websites

## Zoekgedrag op overheidssites

Overheid Monitor 2002

Benchmark

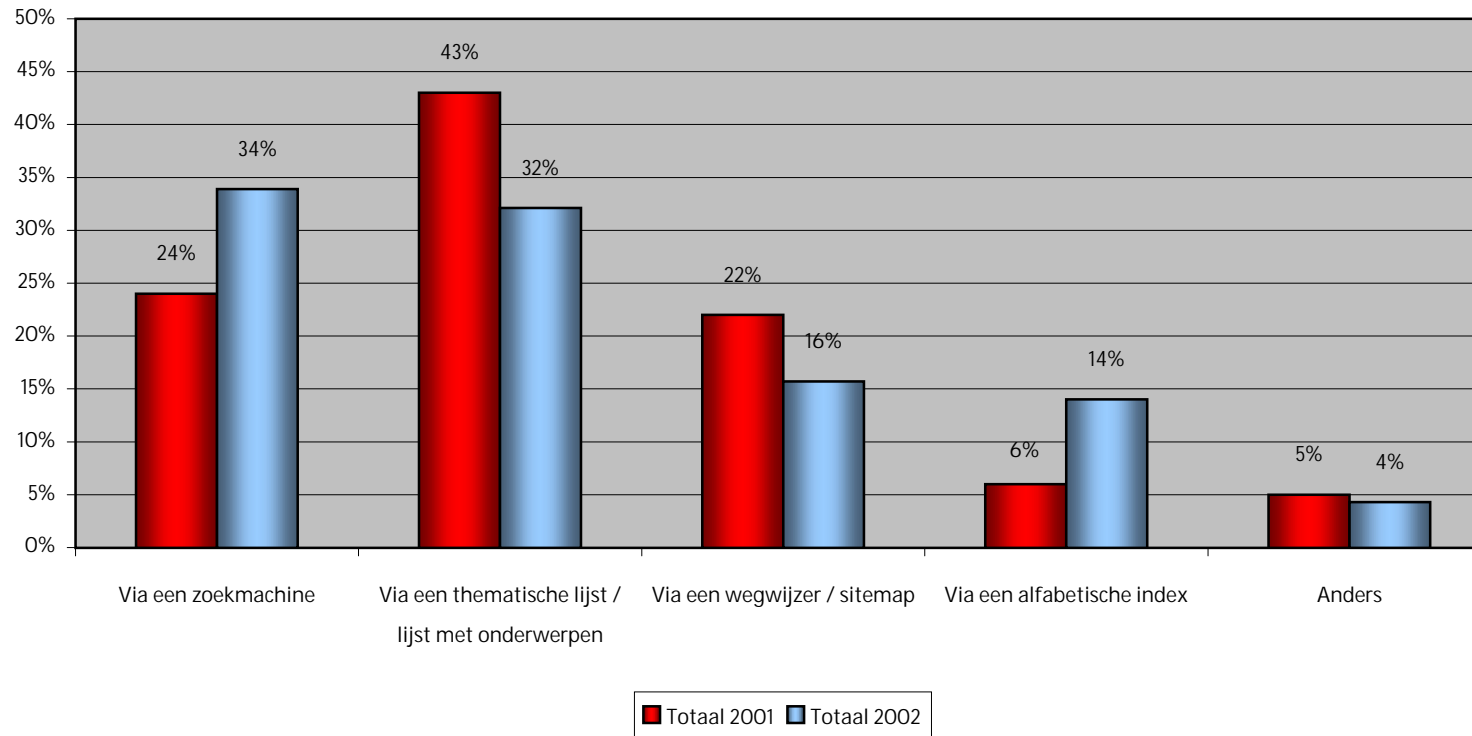
November 2002

Als u op zoek gaat / zou gaan naar informatie op deze site, op welke wijze doet u dat dan bij voorkeur?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



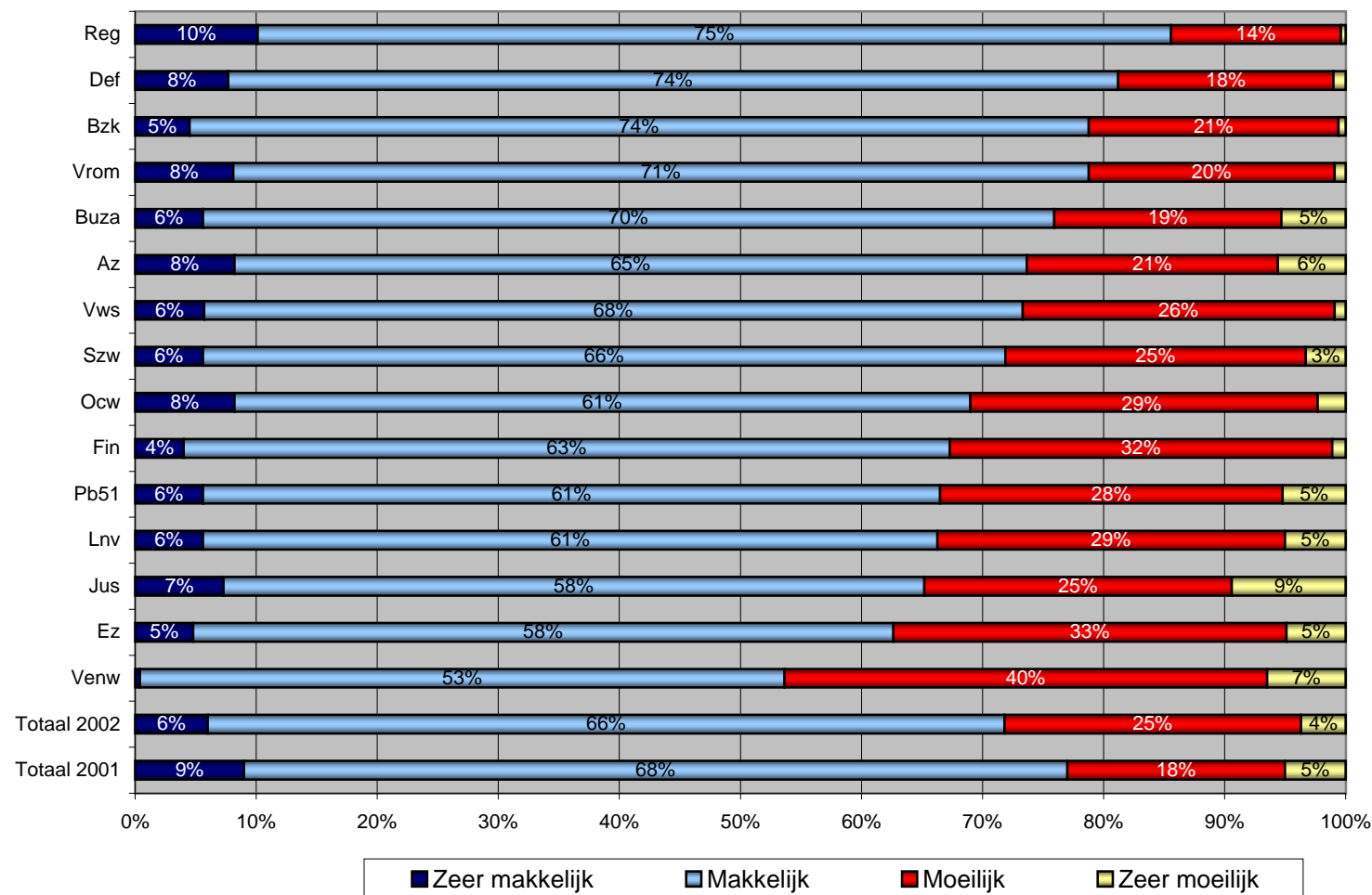
In de nevenstaande grafiek staat genoteerd op welke wijze men normaal gesproken naar informatie zoekt op overheidssites.

In de grafiek wordt het totaal voor 2001 en 2002 gegeven.

De bezoekers van overheidssites hebben een voorkeur voor zoeken via een zoekmachine of via een thematische lijst.

## Vindbaarheid informatie

In hoeverre kunt u de informatie die u zoekt op deze site vinden?  
 Basis: Allen die de website vaker hebben bezocht - in percentages  
 © November 2002 CoolResearch BV  
 Overheid Monitor 2002



Het grootste deel van de bezoekers van overheidssites (72%) geeft aan makkelijk of zelfs zeer makkelijk informatie die men zoekt te kunnen vinden op overheidssites.

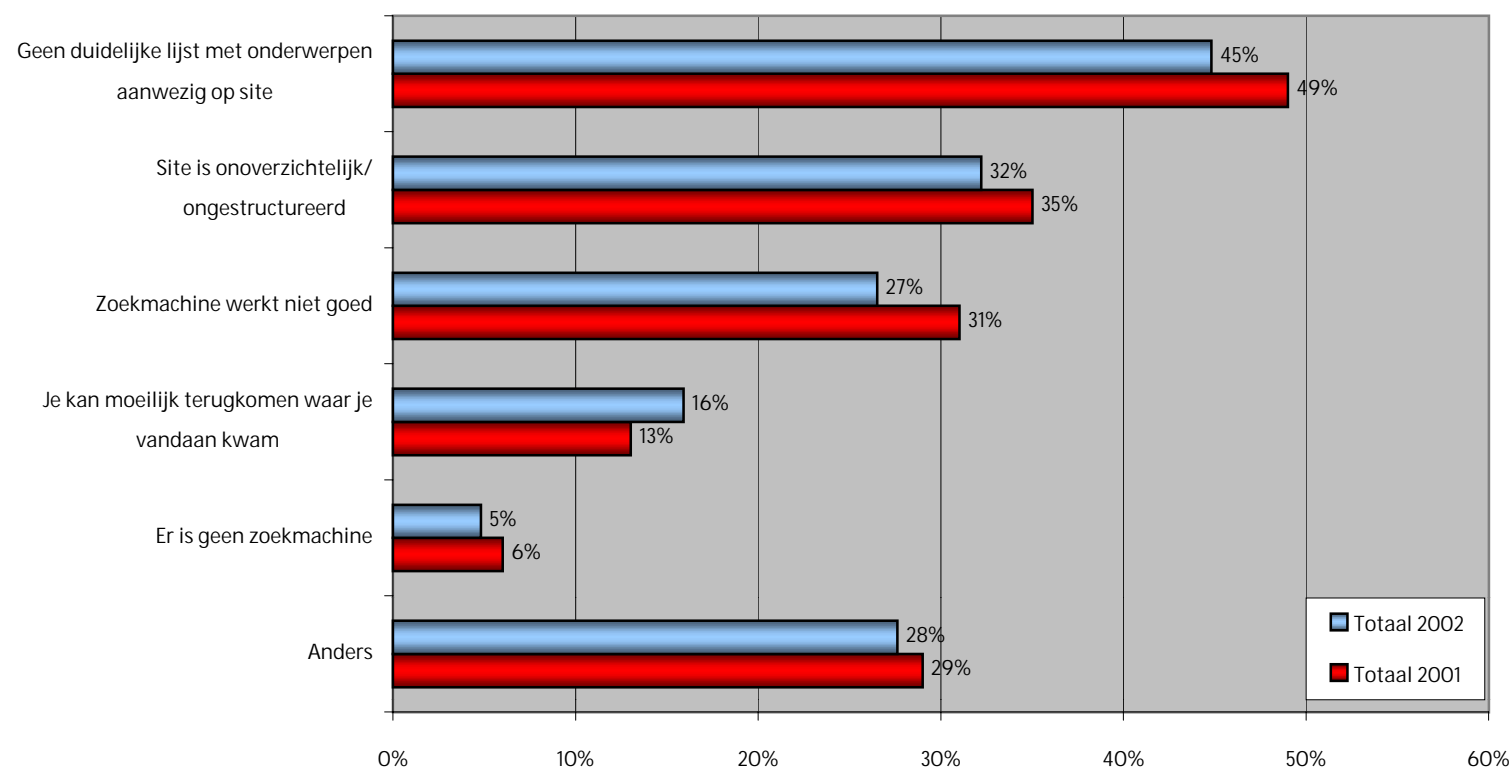
## Redenen voor het moeilijk vinden van informatie op overheidssites

Waarom vindt u het moeilijk om informatie op deze site te vinden?

Basis: Allen die het zeer moeilijk vinden informatie te vinden - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



De bezoekers die hebben aangegeven dat de informatie op de overheidssite moeilijk te vinden is, is gevraagd welke reden(en) ze daarvoor hebben.

In de grafiek wordt het totaal voor 2001 en 2002 gegeven.

This page is intentionally left blank

Hoe belangrijk vindt u het om interactie te hebben / te communiceren met de onderstaande partijen?

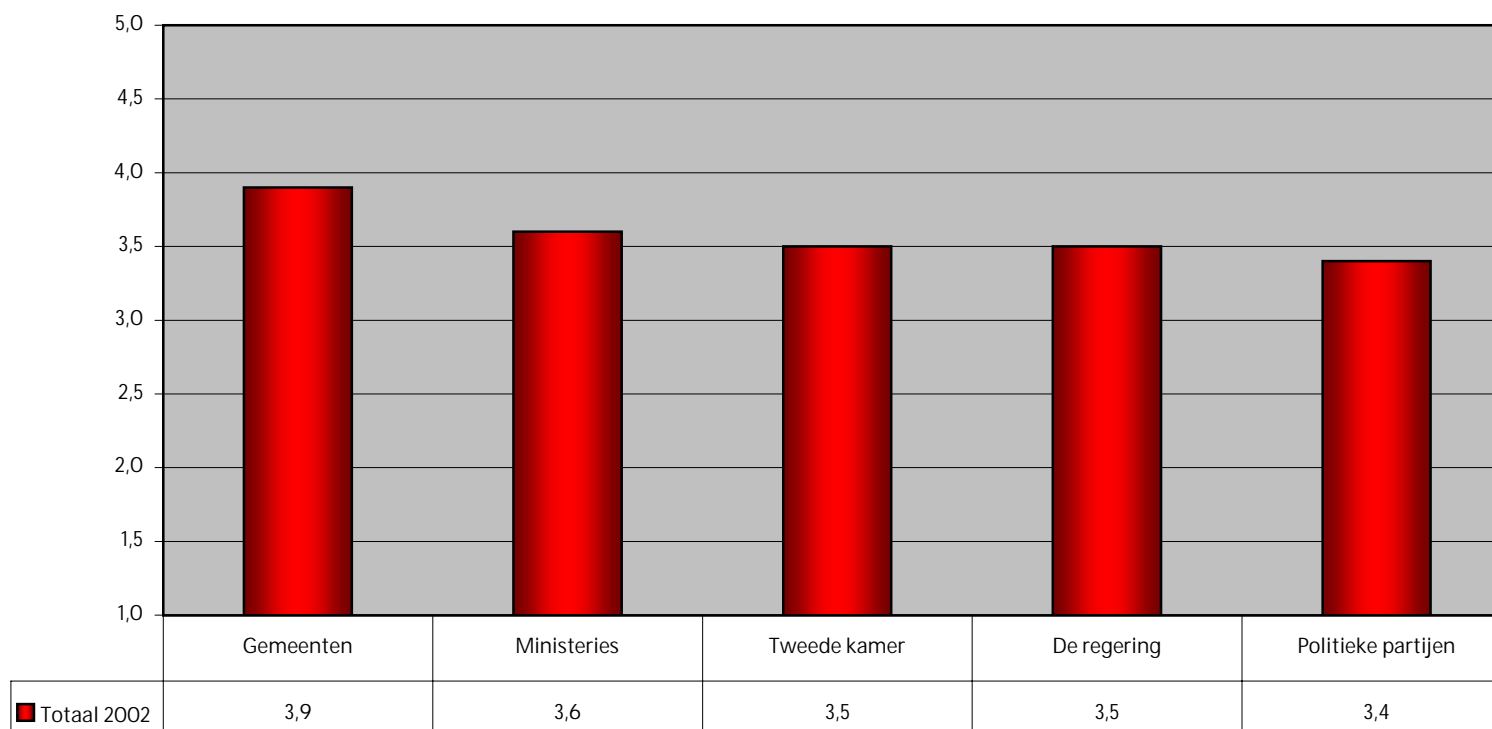
(1=zeer onbelangrijk, 5=zeer belangrijk)

Basis: Allen - in gemiddelden

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002

Interactie met gemeenten wordt door de bezoekers van overheidssites het belangrijkste gevonden, op de voet gevolgd door interactie met ministeries.

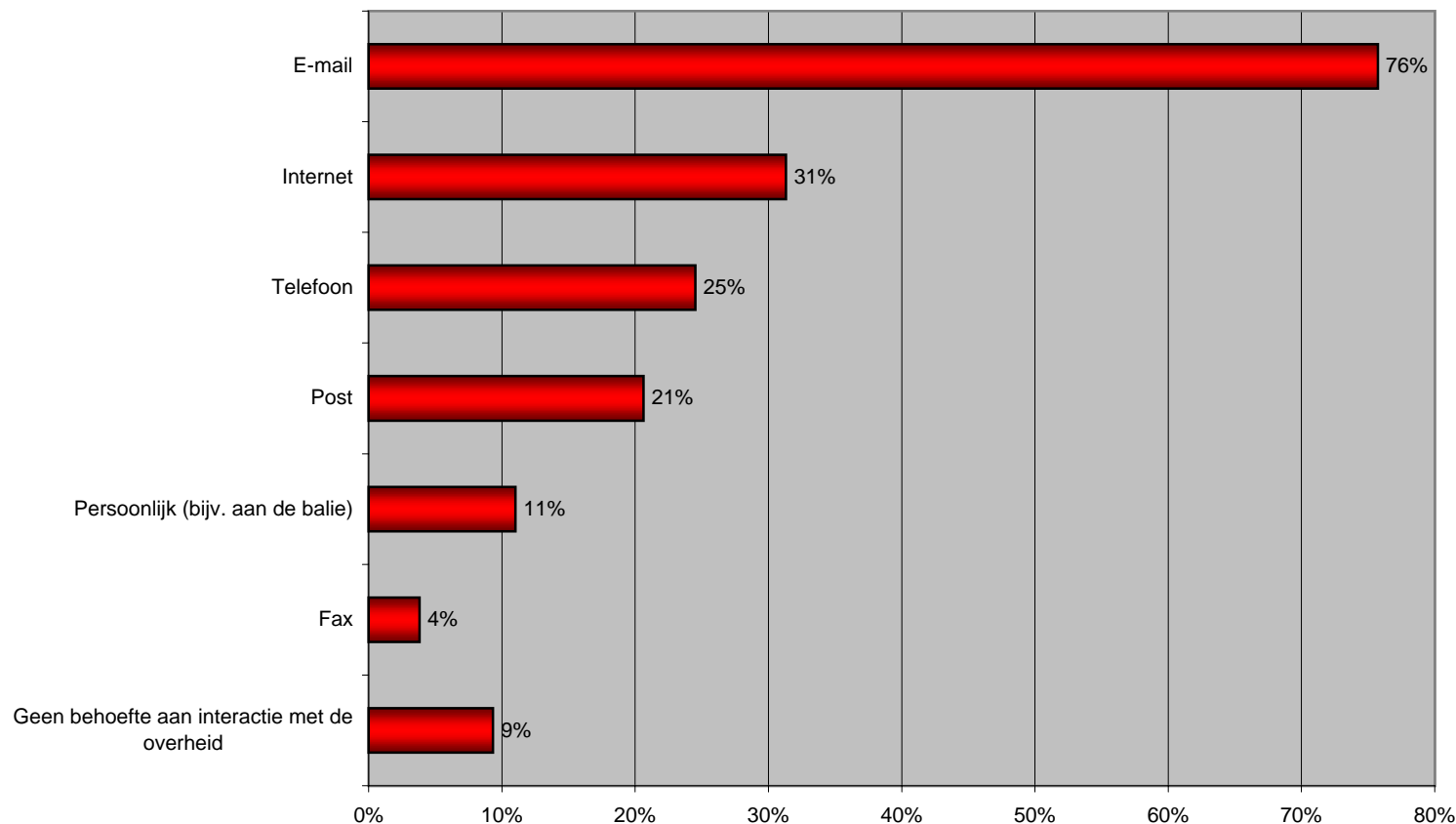


Welke van de onderstaande kanalen zou u daar het liefst voor gebruiken?

Basis: Allen - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



De bezoekers van overheidssites geven hun voorkeur aan voor het gebruik van offline en online kanalen wanneer men interactie heeft met de overheid.

De grafiek laat het totaal van de websites voor 2002 zien. Bij alle websites is een duidelijke voorkeur voor e-mail te zien.

Volledige vraagstelling:

*"Stel dat u een vraag of een opmerking heeft voor de overheid waar u een reactie op wenst te ontvangen. Welke van de onderstaande kanalen zou u daar het liefst voor gebruiken?"*

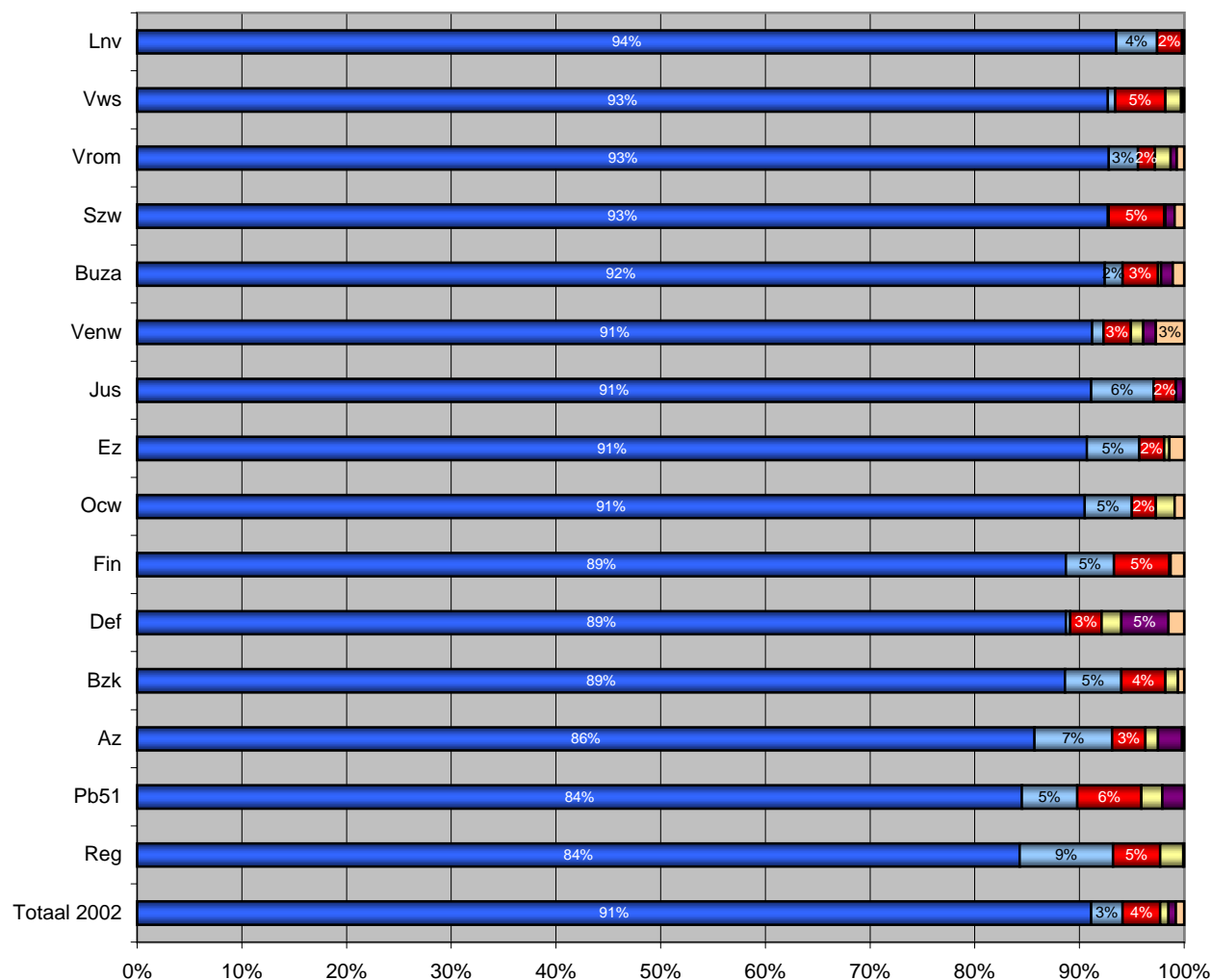
## Voorkeur online faciliteiten voor interactie met overheid

Via welk van de onderstaande online faciliteiten zou u dat het liefst doen?

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid- in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



De grafiek geeft de voorkeur van bezoekers van overheidssites voor verschillende online kanalen weer.

Volledige vraagstelling:

"Stel dat u op een site een vraag wilt stellen aan of een opmerking wilt maken voor de overheid waar u een reactie op wenst te ontvangen. Via welke online faciliteiten zou u dat dan het liefst doen?"

## Reeds uitgevoerde activiteiten op internet

Benchmark

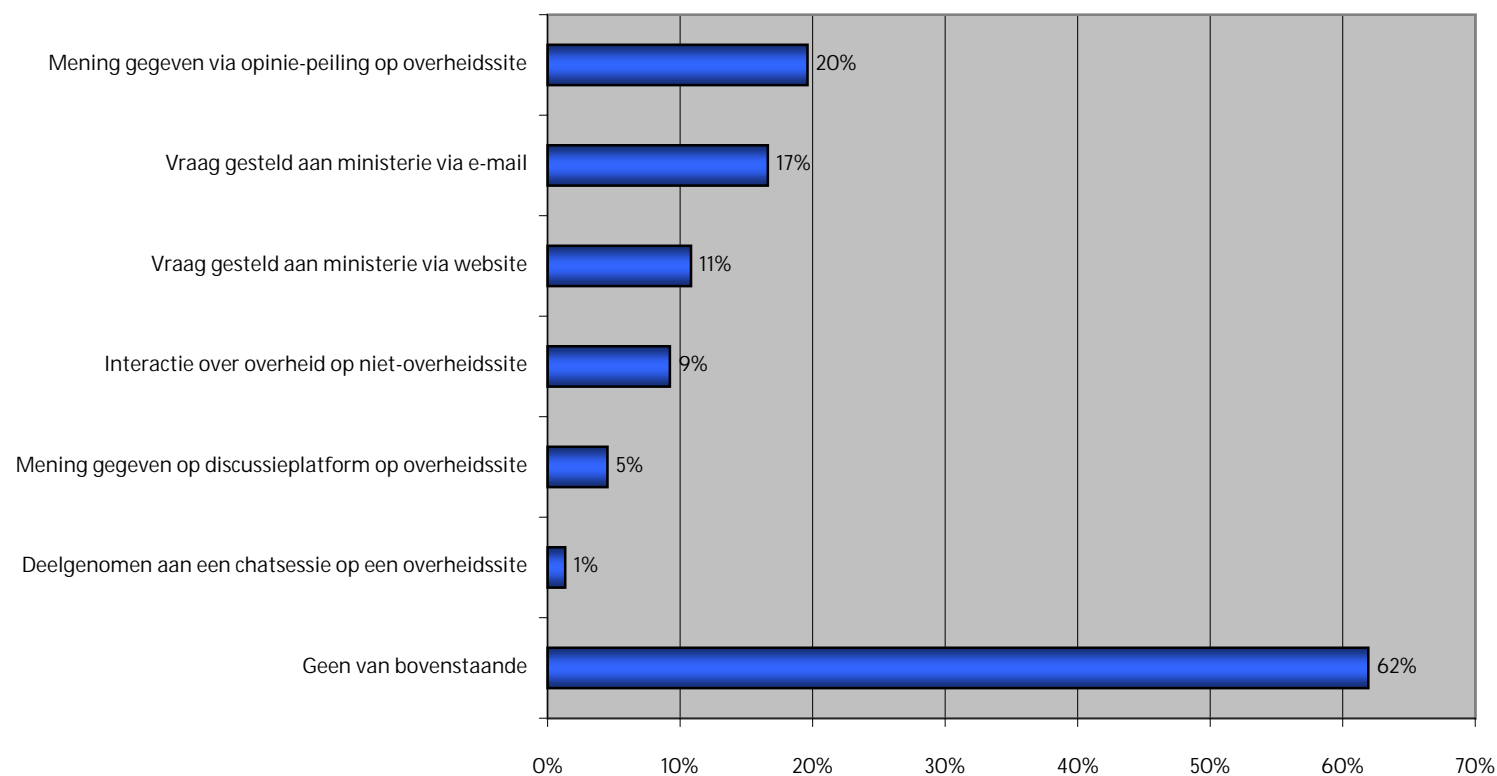
November 2002

Welke van de onderstaande activiteiten heeft u wel eens uitgevoerd via internet?

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet. Dit zijn allen activiteiten die met interactie met de overheid te maken hebben.

In de grafiek hiernaast staat het totaal voor 2002 weergegeven. Op de volgende pagina's staan voor iedere online activiteit de percentages per website gegeven.

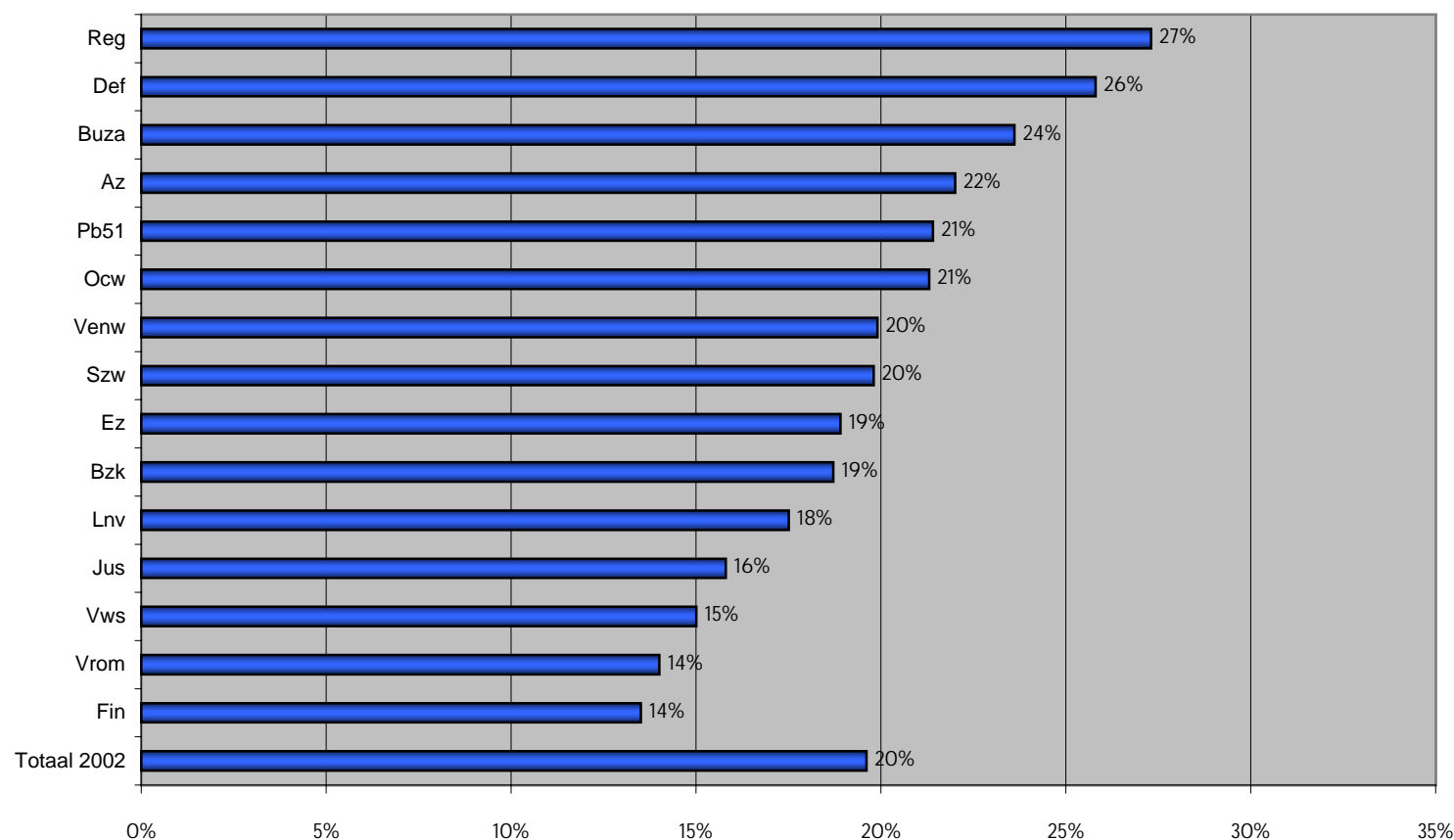
## Reeds uitgevoerde activiteiten op internet (deel II)

### "Uw mening gegeven via een opinie-peiling op een overheidssite"

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

"Heeft u wel eens uw mening gegeven via een opinie-peiling op een overheidssite?"

Van de verschillende online interactievormen met de overheid, hebben het meeste bezoekers ervaring met een online opinie-peiling op een overheidssite. Eenvijfde heeft hier wel eens aan meegewerkt.

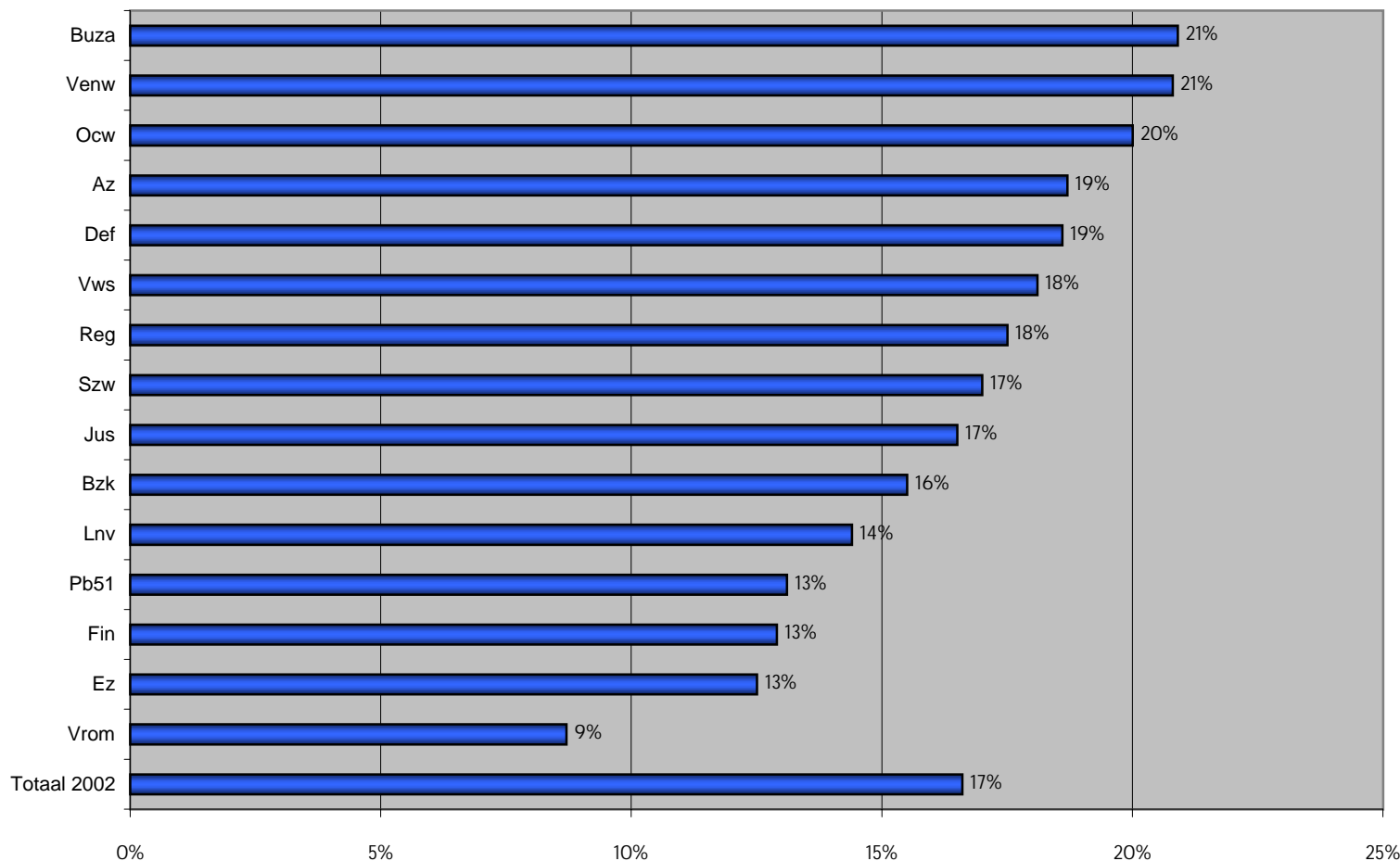
## Reeds uitgevoerde activiteiten op internet (deel III)

**"Een vraag gesteld aan een ministerie via e-mail"**

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

*"Heeft u wel eens een vraag gesteld aan een ministerie via e-mail?"*

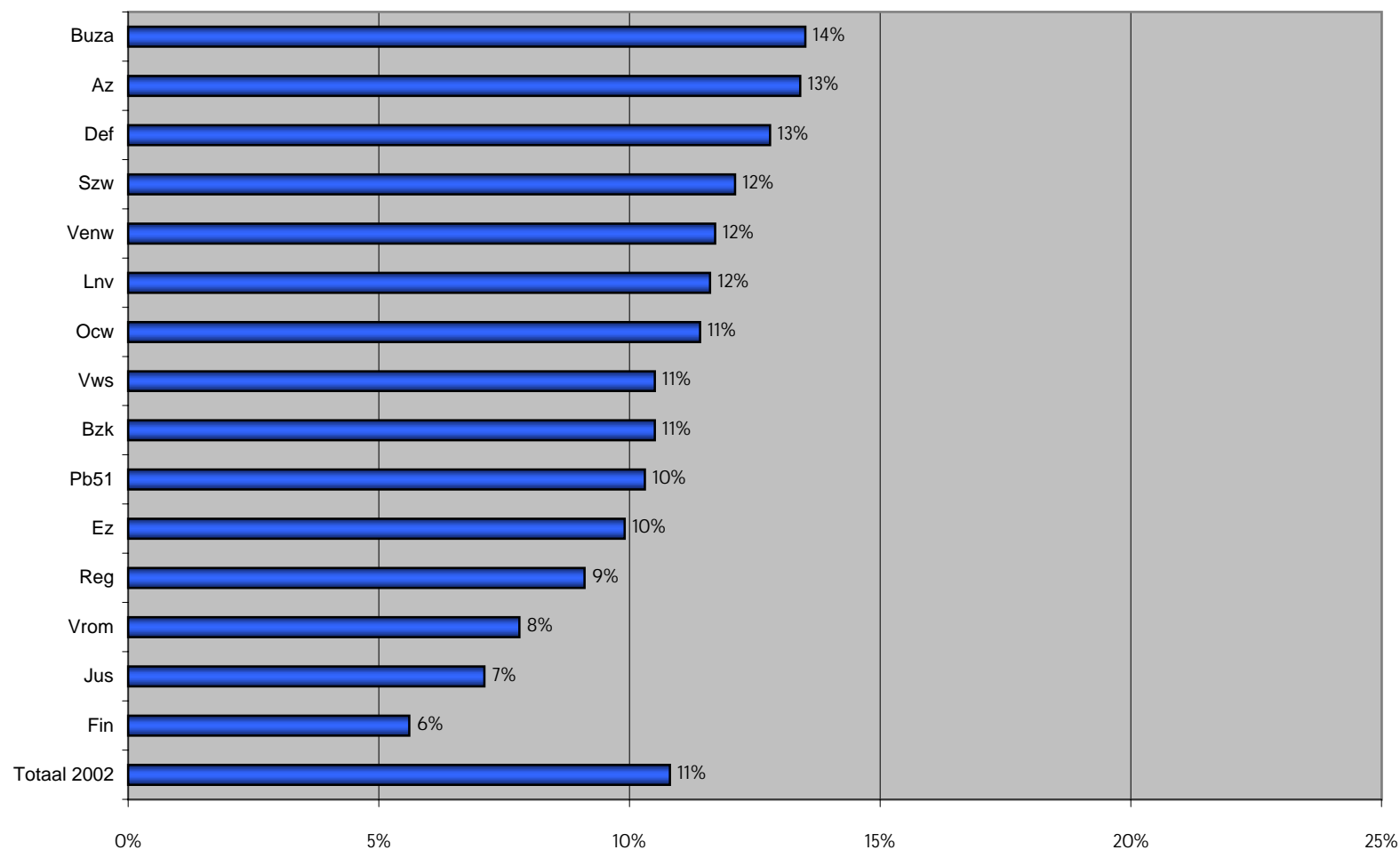
## Reeds uitgevoerde activiteiten op internet (deel IV)

### "Een vraag gesteld aan een ministerie via de website"

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

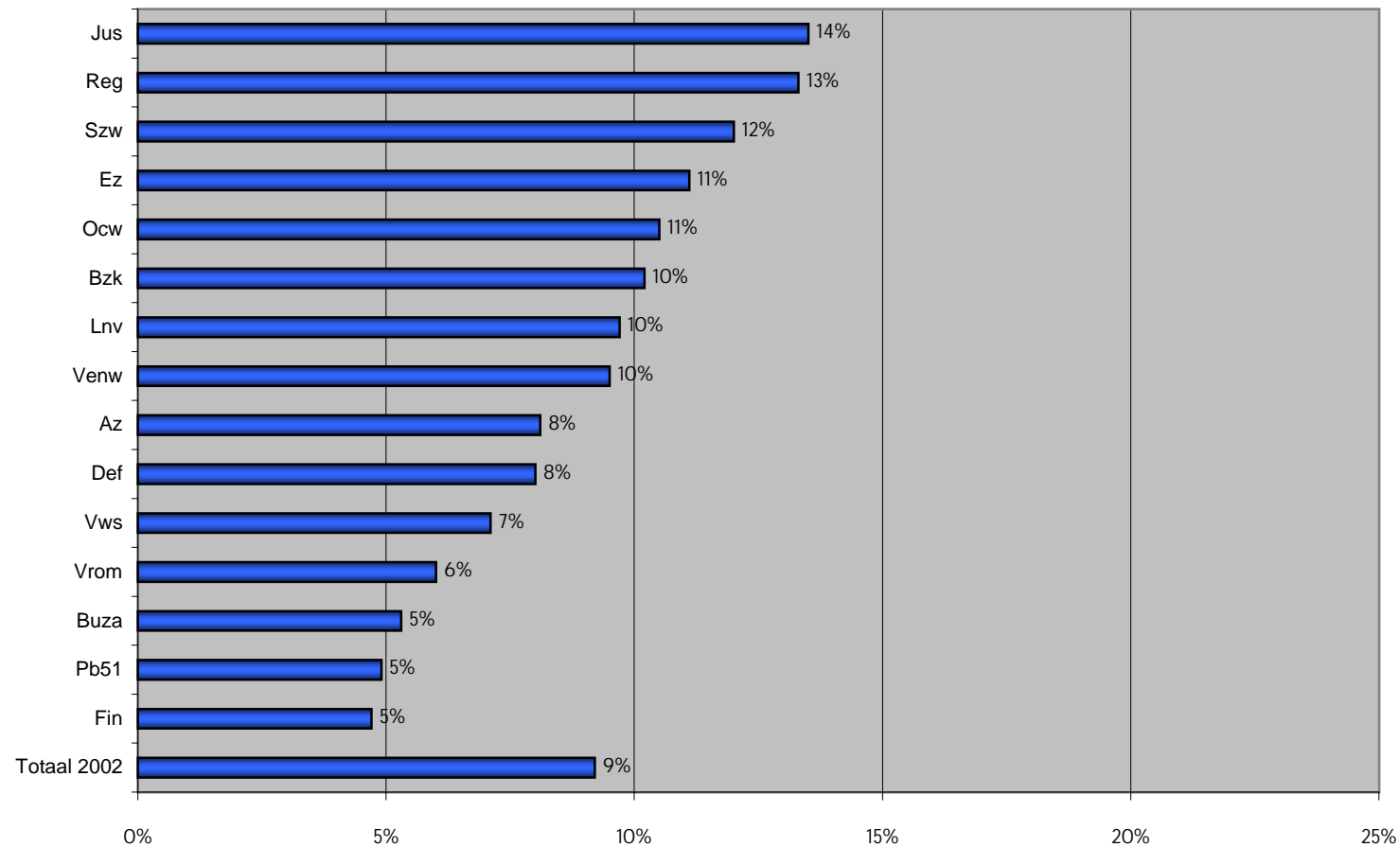
*"Heeft u wel eens een vraag gesteld aan een ministerie via de website?"*

**"Een vraag gesteld/gediscussieerd over de overheid op een website/discussieplatform  
die niet van de overheid is"**

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

*"Heeft u wel eens een vraag gesteld / gediscussieerd over de overheid op een site / discussieplatform die niet van de overheid is?"*

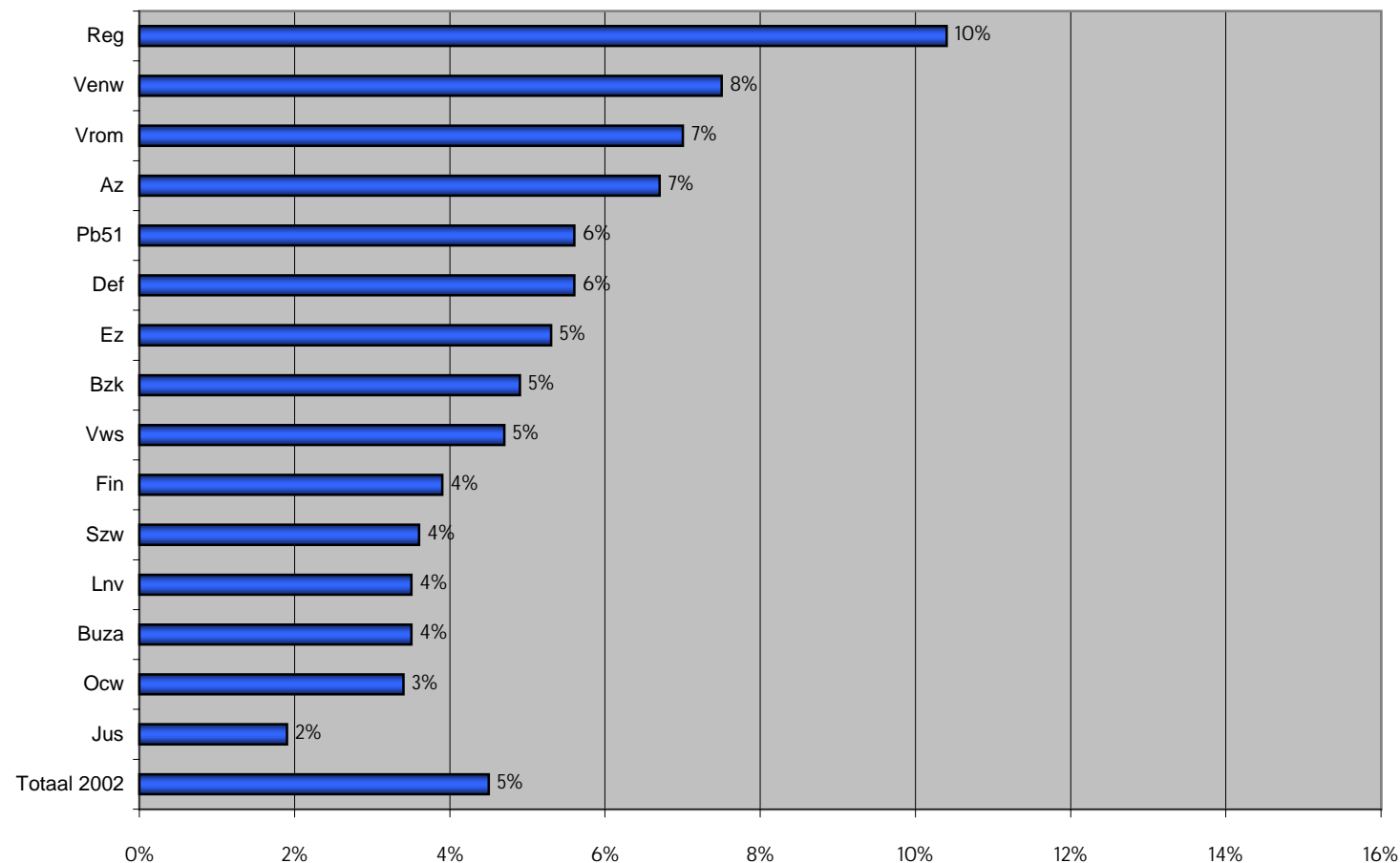
## Reeds uitgevoerde activiteiten op internet (deel VI)

### "Uw mening gegeven op een discussieplatform op een overheidssite"

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

"Heeft u wel eens uw mening gegeven op een discussieplatform op een overheidssite?"

De deelname aan een discussieplatform op een overheidssite is nog erg beperkt. Slechts 5% van de bezoekers geeft aan wel eens zijn/haar mening te hebben gegeven op een discussieplatform op een overheidssite.

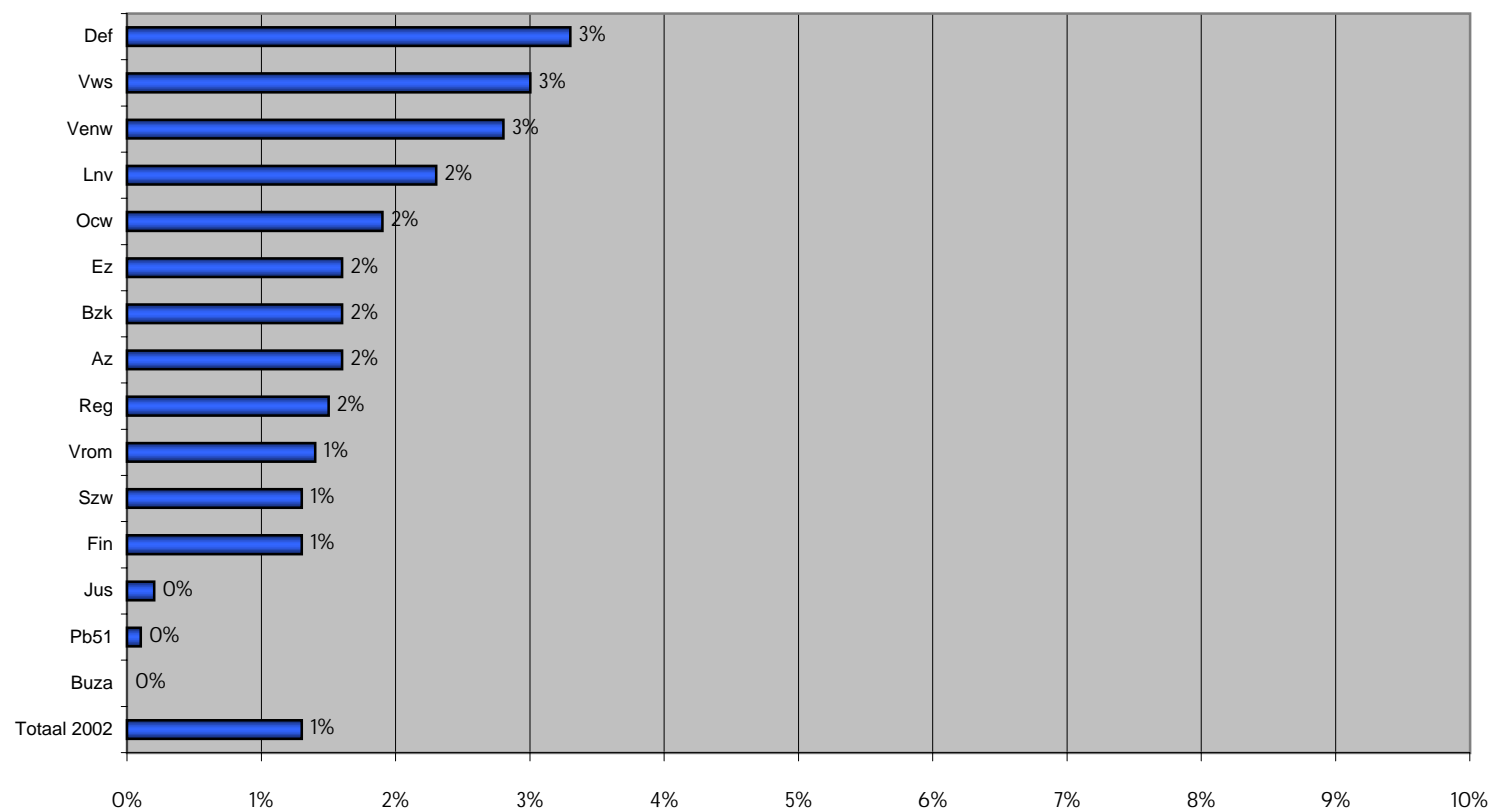
## Reeds uitgevoerde activiteiten op internet (deel VII)

**"Deelgenomen aan een chatsessie op een overheidssite"**

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

*"Heeft u wel eens deelgenomen aan een chatsessie op een overheidssite?"*

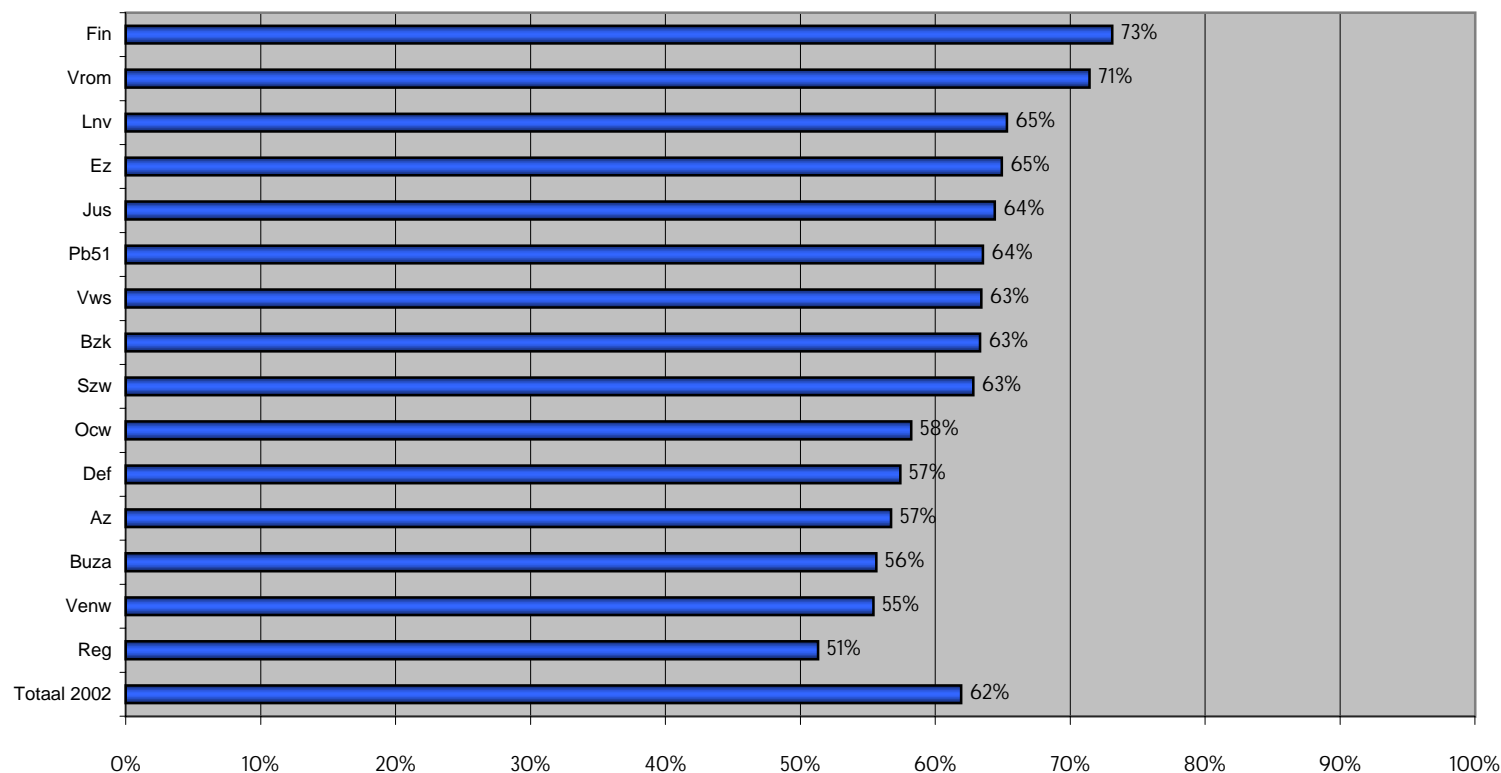
Slechts een zeer klein deel van de bezoekers van overheidssites (1%) heeft wel eens deelgenomen aan een chatsessie op een overheids-site.

**"Geen van bovenstaande (geen ervaring met online interactie met overheid)"**

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven welke online activiteiten men wel eens heeft uitgevoerd via internet.

Volledige vraagstelling:

"Welke van de onderstaande activiteiten heeft u wel eens uitgevoerd via internet?"

Antwoord: Geen van bovenstaande "

Deze grafiek geeft aan welk percentage van de website bezoekers geen ervaring hebben met online interactie met de overheid. De meerderheid (62%) heeft geen enkele ervaring met online interactie met de overheid.

## Interesse in interactieve videochat

Benchmark

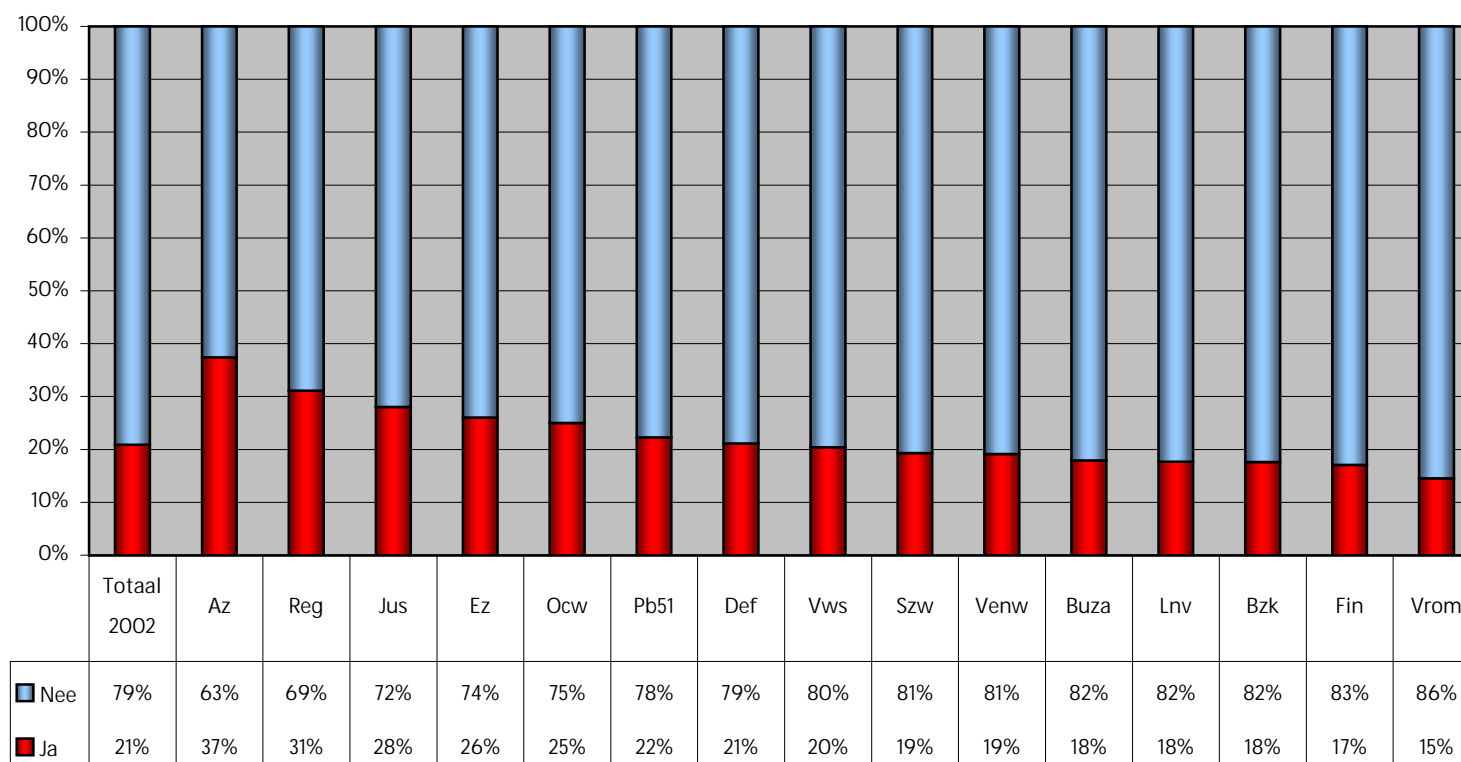
November 2002

Bent u geïnteresseerd in interactieve videochat op internet waarbij u rechtstreeks in debat kunt gaan met bewindslieden?

Basis: Allen met behoefte aan interactie met overheid - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Een mogelijke functionaliteit op een overheidssite is 'interactieve videochat' waarbij bezoekers rechtstreeks in debat kunnen gaan met bewindslieden.

De meerderheid van de bezoekers van overheidssites (21%) geeft aan geen interesse te hebben in een dergelijke interactieve videochat.

## Stellingen interactieve videochat

Benchmark

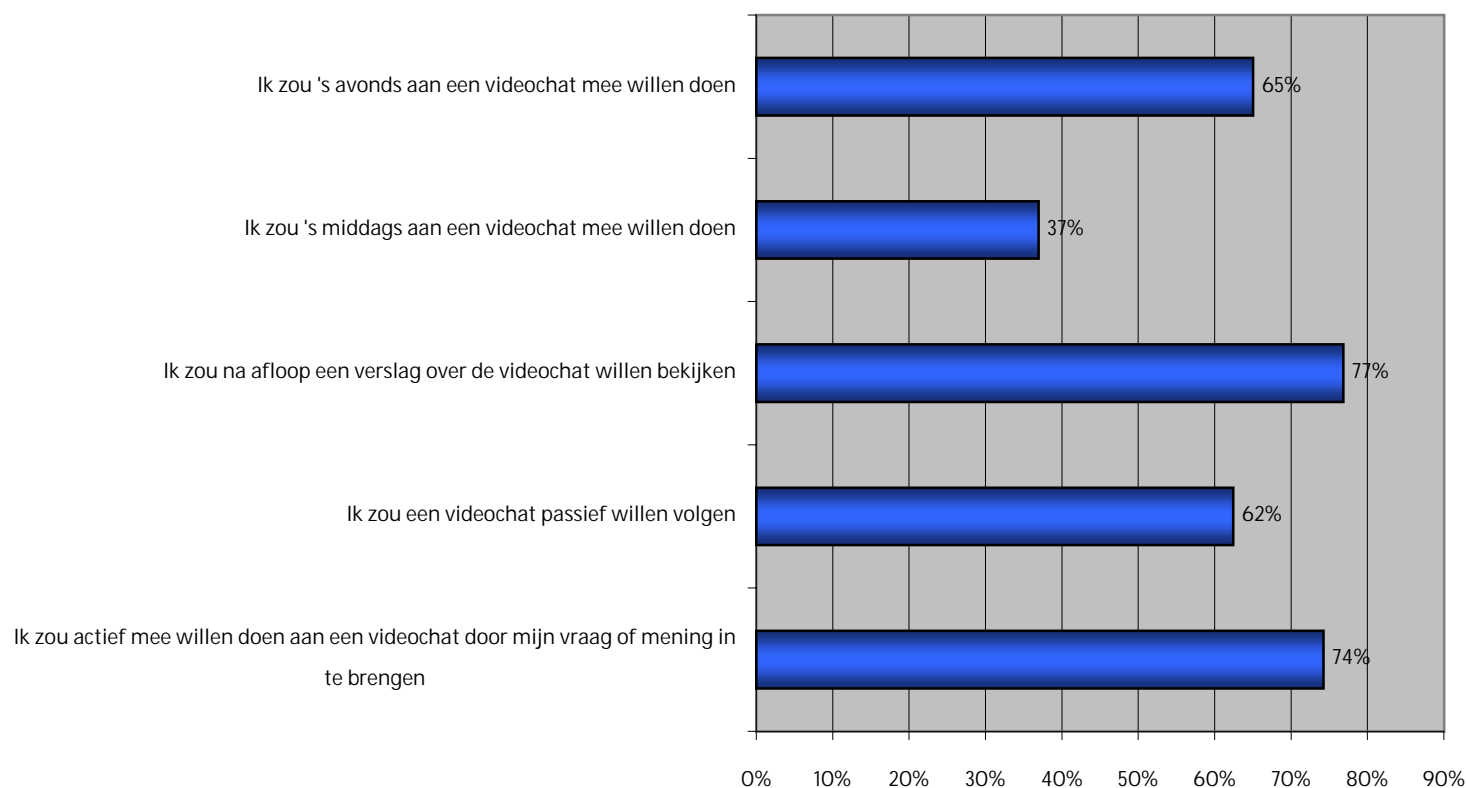
November 2002

Kunt u aangeven welke van deze stellingen op u van toepassing zijn? (% ja)

Basis: Allen met interesse in videochat - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



De bezoekers die interesse hebben in interactieve videochats met bewindslieden, hebben hun mening gegeven over een aantal uitspraken die betrekking hebben op deze online functionaliteit. Deze uitspraken hebben betrekking op:

- Mate van betrokkenheid van de bezoeker bij een videochat;
- Terugkoppeling;
- Tijdstip waarop de videochat zou moeten plaats hebben.

Volledige vraagstelling:

*"Onderstaande stellingen hebben betrekking op een interactieve videochat waarbij u rechtstreeks in debat kunt gaan met bewindslieden. Kunt u aangeven welke van deze stellingen op u van toepassing zijn?"*

## Stellingen interactiviteit tussen burger en overheid (deel I)

Benchmark

November 2002

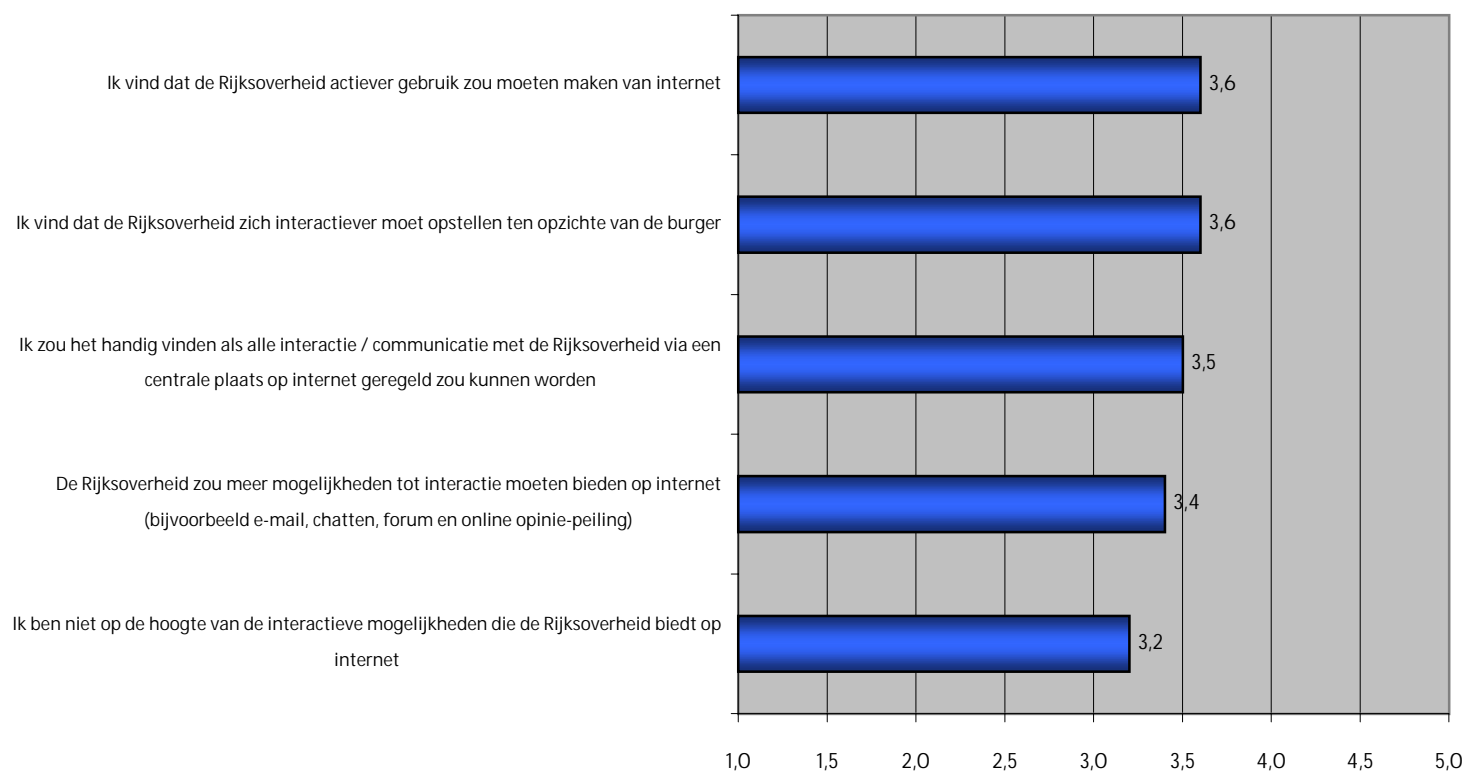
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

(1=zeer mee oneens, 5=zeer mee eens)

Basis: Allen - in gemiddelden

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Bezoekers van overheidssites hebben aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met een aantal stellingen, die allen betrekking hebben op de interactiviteit tussen de burger en de overheid. Op deze pagina staan de eerste vijf stellingen, op de volgende pagina de stellingen zes tot en met tien.

## Stellingen interactiviteit tussen burger en overheid (deel II)

Benchmark

November 2002

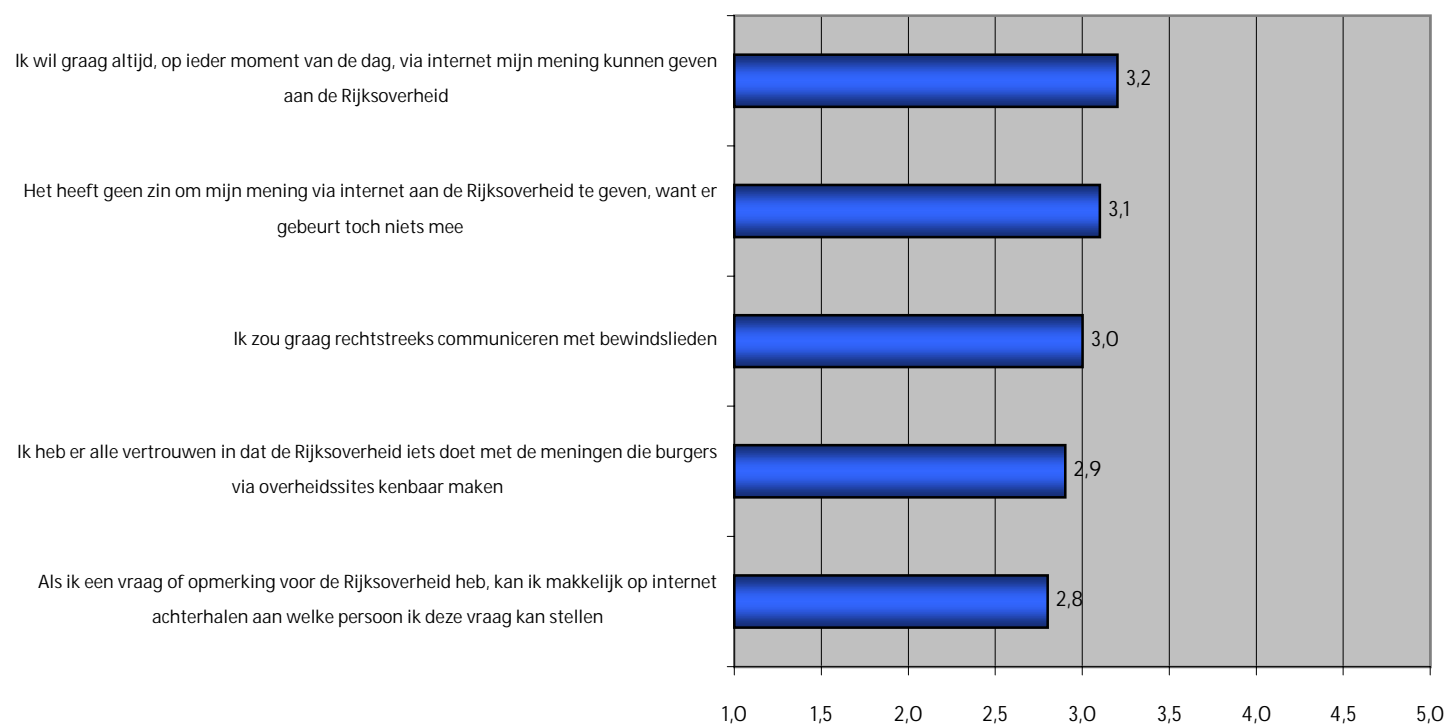
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

(1=zeer mee oneens, 5=zeer mee eens)

Basis: Allen - in gemiddelden

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



## Belang aspecten online interactie met de overheid

Benchmark

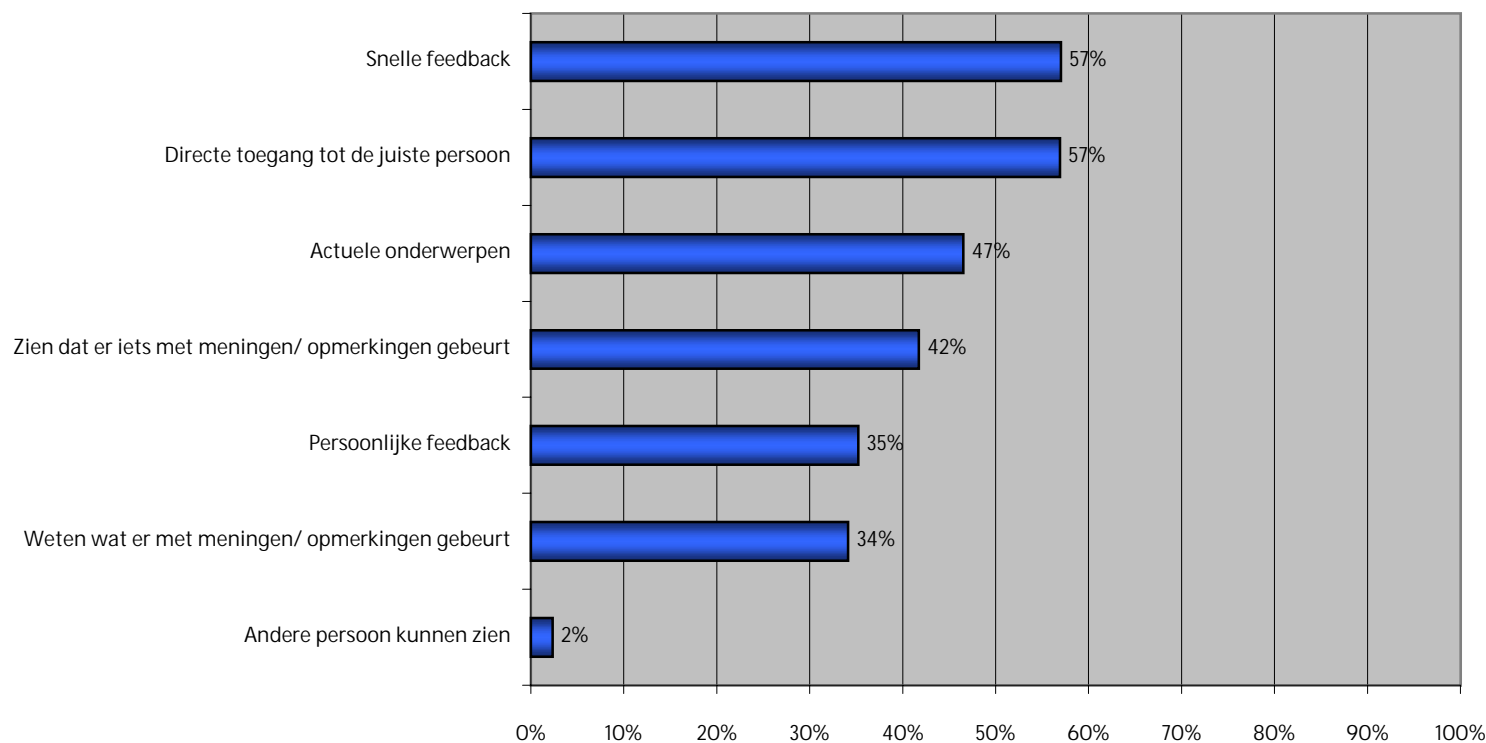
November 2002

Kunt u aangeven welke drie aspecten voor u het belangrijkste zijn?

Basis: Allen met behoefte aan interactie - in percentages

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Van de zeven verschillende aspecten die met online interactie te maken hebben, heeft de bezoeker de voor hem / haar (maximaal) drie belangrijkste aangekruist.

Volledige vraagstelling:

*"De onderstaande aspecten hebben betrekking op online interactie met de Rijksoverheid. Kunt u aangeven welke drie aspecten voor u het belangrijkste zijn?"*

## Stellingen online interactie op de site die men bezocht

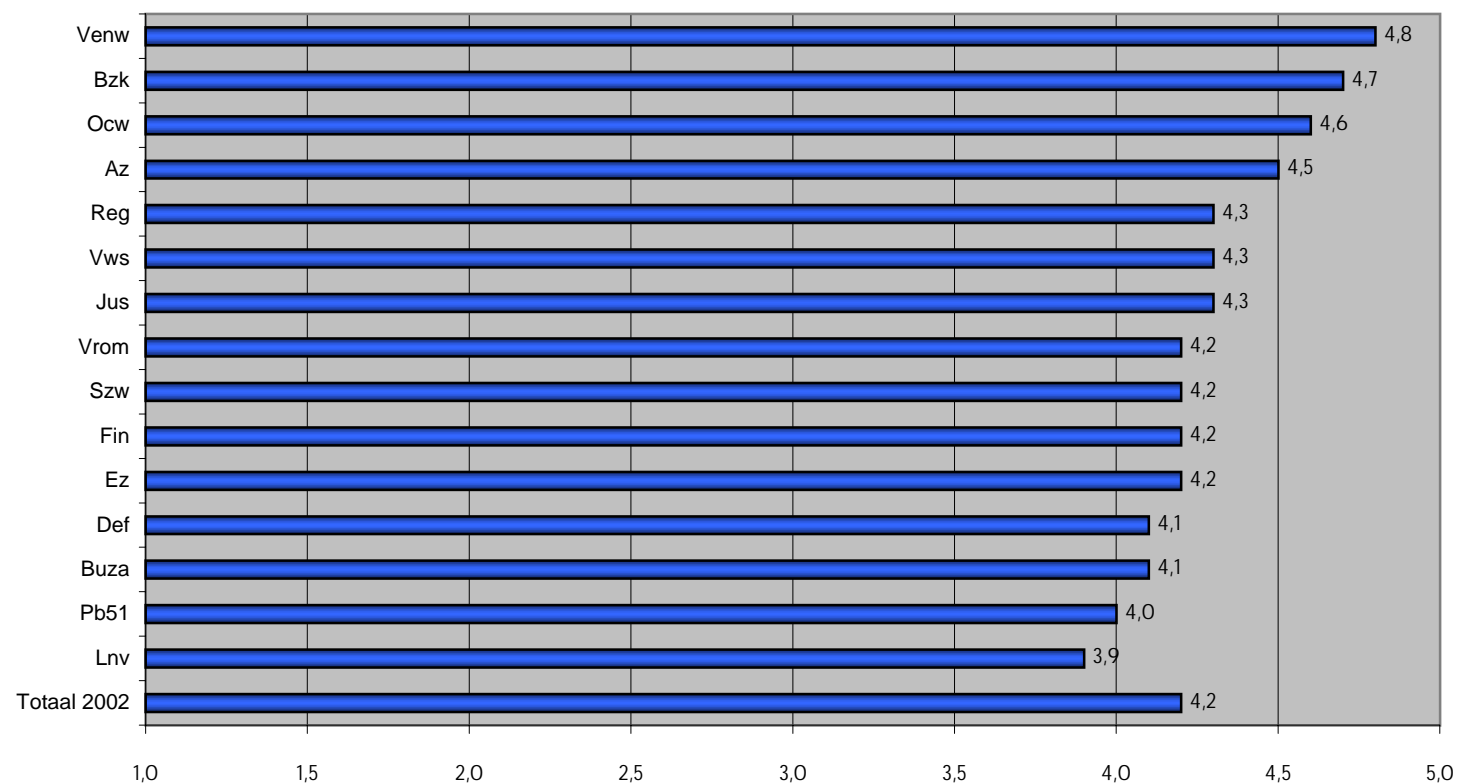
### "Deze overheidssite biedt voldoende mogelijkheden tot interactie"

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in gemiddelden

(1=zeer mee oneens, 5=zeer mee eens)

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Naast stellingen over online interactie met de overheid, hebben de bezoekers tevens aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met stellingen over interactie op de website waarop ze de vragenlijst hebben ingevuld. Deze stellingen staan op deze en de volgende pagina's uitgewerkt.

Volledige vraagstelling:

*"De volgende stellingen gaan over interactie mogelijkheden op de overheidssite die u op dit moment bezoekt. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?"*

*Deze overheidssite biedt voldoende mogelijkheden tot interactie (bijvoorbeeld e-mail, chatten, forum en online opinie-peiling"*

## Stellingen online interactie op de site die men bezocht (deel II)

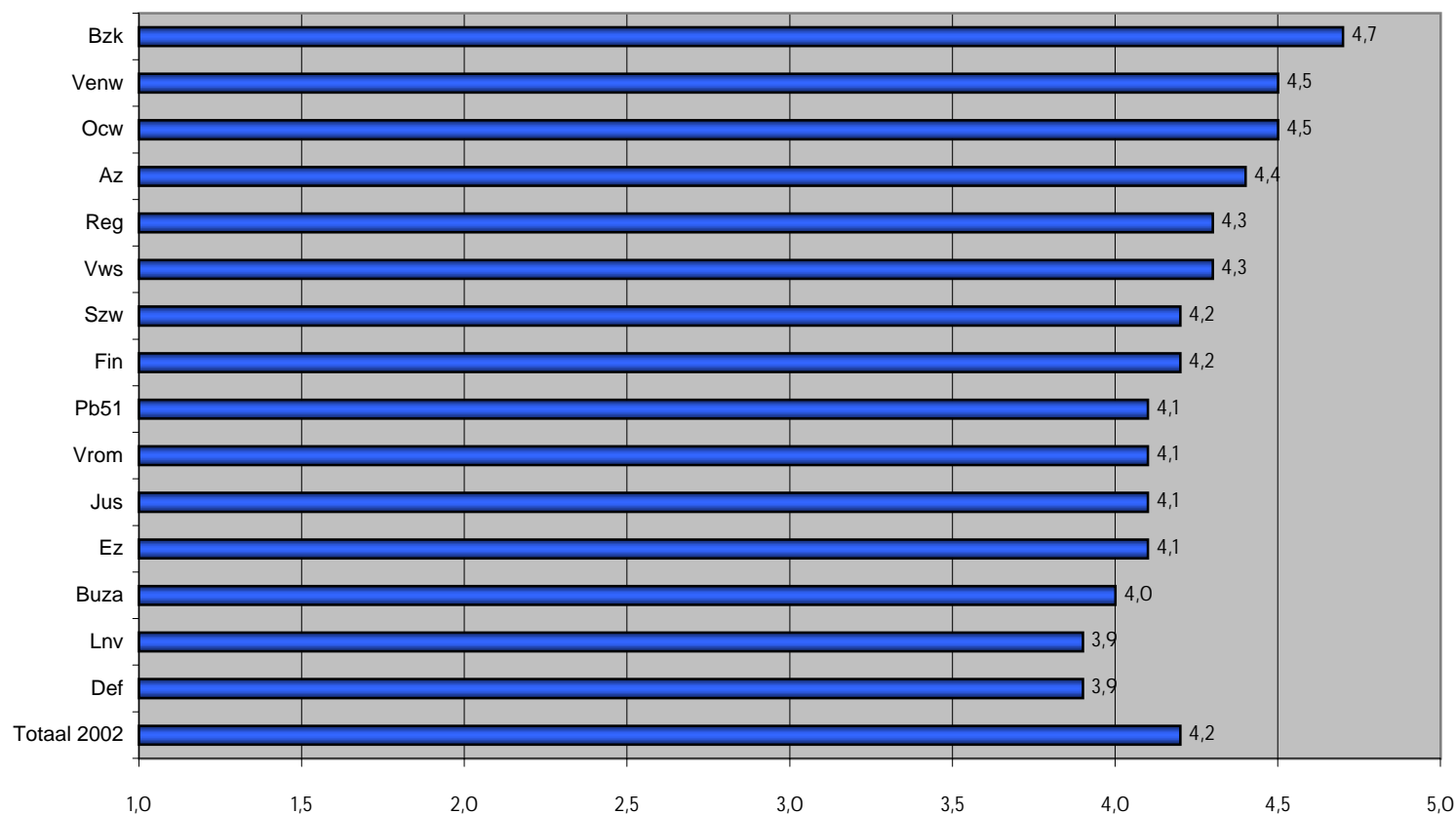
### "Op deze overheidssite kan ik goed mijn eigen mening kwijt"

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in gemiddelden

(1=zeer mee oneens, 5=zeer mee eens)

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Naast stellingen over online interactie met de overheid, hebben de bezoekers tevens aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met stellingen over interactie op de website waarop ze de vragenlijst hebben ingevuld.

Volledige vraagstelling:

*"De volgende stellingen gaan over interactie mogelijkheden op de overheidssite die u op dit moment bezoekt. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?"*

*"Op deze overheidssite kan ik goed mijn eigen mening kwijt"*

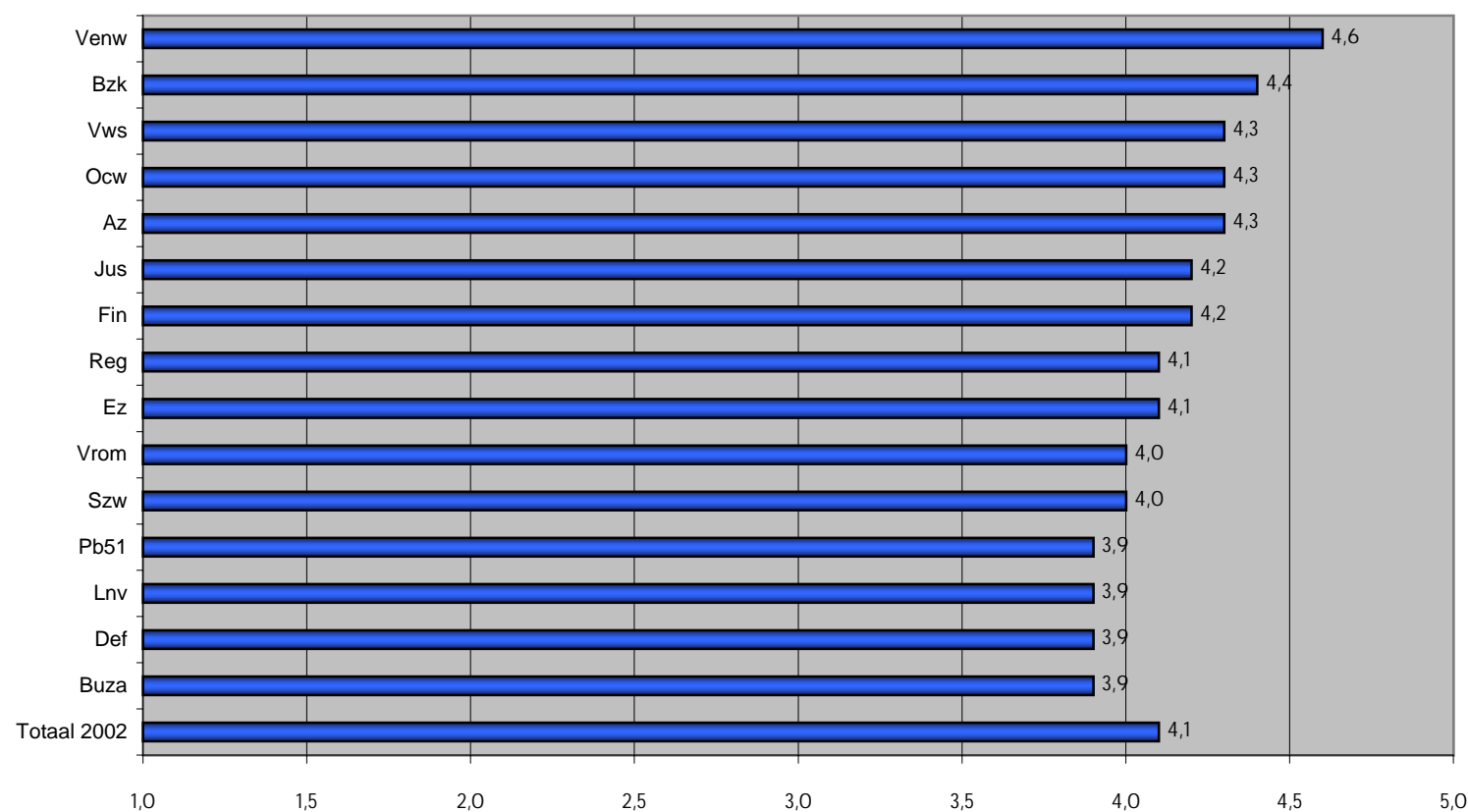
**"Deze overheidssite biedt genoeg ruimte aan burgers om mee te praten over beleid"**

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in gemiddelden

(1=zeer mee oneens, 5=zeer mee eens)

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Naast stellingen over online interactie met de overheid, hebben de bezoekers tevens aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met stellingen over interactie op de website waarop ze de vragenlijst hebben ingevuld.

Volledige vraagstelling:

*"De volgende stellingen gaan over interactie mogelijkheden op de overheidssite die u op dit moment bezoekt. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?"*

*Deze overheidssite biedt genoeg ruimte aan burgers om mee te praten over beleid"*

## Stellingen online interactie op de site die men bezocht (deel IV)

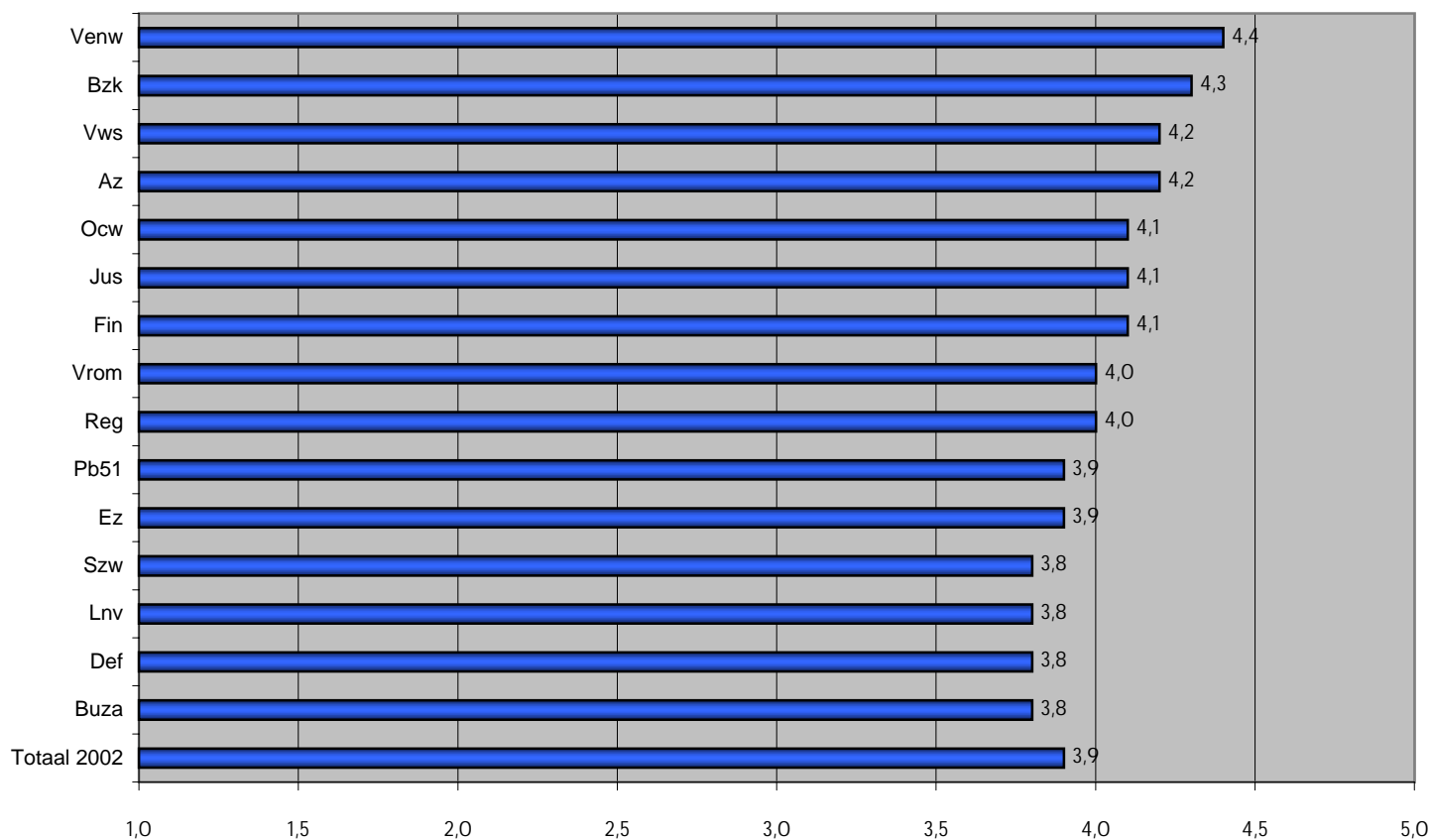
### "Zou meer ruimte moeten bieden om ervaringen uit te wisselen met andere burgers"

Basis: Allen met behoefte aan interactie met de overheid - in gemiddelden

(1=zeer mee oneens, 5=zeer mee eens)

© November 2002 CoolResearch BV

Overheid Monitor 2002



Naast stellingen over online interactie met de overheid, hebben de bezoekers tevens aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met stellingen over interactie op de website waarop ze de vragenlijst hebben ingevuld.

Volledige vraagstelling:

*"De volgende stellingen gaan over interactie mogelijkheden op de overheidssite die u op dit moment bezoekt. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?"*

*Deze overheidssite zou meer ruimte moeten bieden aan burgers om hun ervaringen te delen met andere burgers"*

*Bijlage 1*

*Tabellen*

*Benchmark*

This page is intentionally left blank

## *Bijlage 2*

### *Open antwoorden*

#### *Benchmark*

This page is intentionally left blank

## *Bijlage 3*

# *Onderzoekstechnologie*

## *Benchmark*

This page is intentionally left blank

## Onderzoeksmethode en technologie

### Onderzoekstechnologie

CoolResearch maakt gebruik van een zeer betrouwbare onderzoek technologie, die reeds is toegepast voor online onderzoek overal ter wereld. Deze techniek stelt ons in staat op snelle en betrouwbare wijze online onderzoek uit te voeren. De vragenlijst is interactief van opzet, hetgeen betekent dat er routings kunnen worden aangebracht, zodat de respondent alleen die vragen te beantwoorden krijgt, die op hem of haar van toepassing zijn. In de praktijk van online onderzoek doen blijkt dit essentieel te zijn: op deze manier wordt het voor de respondent aantrekkelijker gemaakt de vragenlijst in te vullen, aangezien deze bijvoorbeeld niet zelf hoeft te scrollen.

Nadat de vragenlijst is ingevuld, worden de resultaten direct opgeslagen in een database. Met de beschikbare analyse tools kunnen vergaande analyses worden uitgevoerd op de resultaten. Het is mogelijk diverse kruisingen uit te voeren en filters aan te brengen, waardoor op snelle wijze doelgerichte, gewenste informatie uit de database kan worden gegenereerd.

This page is intentionally left blank

## ***Bijlage 4***

## ***Notities***

## Notities

[illegible]

## Notities

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general note-taking. There are no margins, text, or other markings on the page.

## Notities

[illegible]