

Voorkennis en menustructuur van gemeentelijke websites



Eindwerkstuk master Communicatiestudies

Studente: Hanna Mannak

Studentnr.: 0116300

Begeleider: dr. H.L.W. Pander Maat

2^e begeleider: dr. L.R. Lentz

Periode: maart - augustus 2005

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Aanleiding	3
3	Theoretisch kader	4
3.1	Informatie-architectuur	4
3.2	Card sorting	5
3.3	Free-listing	6
3.4	Kennisorganisatie	7
4	Onderzoeksvraag	9
5	Operationalisering	11
5.1	Toelichting van de begrippen in de onderzoeksvraag	11
5.1.1	Informatie en informatie-eenheden	11
5.1.2	Startpagina	12
5.1.3	Formulering van labels van links	12
5.1.4	Gebruiker	12
5.1.5	Organisatie	12
5.2	Methoden van onderzoek	13
5.2.1	Onderzoek in een trechter	13
5.2.2	Kaartjesmethode	13
6	Onderdeel I	15
	Voorkennis over en formulering van onderwerpen op een gemeentelijke website	
6.1	Proefpersonen	16
6.2	Procedure	16
6.3	Verwerking resultaten	16
6.4	Resultaten	20
6.4.1	Controle	20
6.4.2	Totaal aantal opgenoemde thema's	21
6.4.3	Thema top-45	22
6.4.4	Het soort onderwerpen	24
6.4.5	Niveau van de soorten onderwerpen	25
6.4.6	Volgorde waarin de thema's genoemd zijn	26
6.4.7	Het onderzoek gaat verder	27

7	Onderdeel II	28
	Organisatie van onderwerpen op een gemeentelijke website	
7.1	Proefpersonen	29
7.2	Procedure	28
7.3	Materiaal	30
7.4	Pretest	32
7.5	Verwerking	35
7.6	Resultaten	35
	7.6.1 Controle	35
	7.6.2 Totaal aantal gegeneerde onderwerpen	35
	7.6.3 Is er sprake van hiërarchie?	36
	7.6.4 Is er consensus?	36
	7.6.5 Conclusie resultaten	56
	7.6.6 Het onderzoek gaat weer verder	58
8	Onderdeel III	60
	Vergelijking van ordening op basis van voorkennisonderzoek met huidige ordeningen	
8.1	Methode	60
8.2	Optimale ordening	61
8.3	Vergelijking met andere gemeentelijke websites	64
8.4	Vergelijking met ordening website gemeente Den Haag	65
8.5	Alternatieve ordening	66
8.6	Verantwoording alternatieve ordening	69
8.7	Procedure	71
8.8	Proefpersonen	72
8.9	Pretest	72
8.10	Verwerking resultaten	74
	8.10.1 Verwerking in Excell	74
	8.10.2 Verwerking in SPSS	78
8.11	Resultaten	79
	8.11.1 Welke ingangen koos men?	79
	8.11.2 Statistische vergelijking van de twee versies	80
	8.11.3 Kwalitatieve vergelijking van de twee versies	89
9	Conclusies	91
9.1	Conclusie onderdeel I	91
9.2	Conclusie onderdeel II	92
9.3	Conclusie onderdeel III	94
9.4	Conclusies onderzoek	95

10	Discussie, aanbevelingen en vervolgonderzoek	96
10.1	Discussie methoden van onderzoek	96
10.2	Aanbevelingen voor gemeenten	97
10.3	Suggesties voor vervolgonderzoek	98
11	Nawoord	100
12	Logboek	101
13	Literatuur	103

Inhoudsopgave bijlagen

Bijlage A	Protocollen onderdeel I	1
Bijlage B	Codeboek dataset SPSS onderdeel I	26
Bijlage C	Top 45 meest genoemde thema's & formuleringen	27
Bijlage D	Instructie bij onderdeel II	31
Bijlage E	Afnamekaartjes onderdeel II	36
Bijlage F	Codeboek dataset SPSS onderdeel II	46
Bijlage G	Output onderdeel II	47
Bijlage H	Screendumps websites onderdeel III	108
Bijlage I	Uitgebreid overzicht van de twee verschillende ordeningen	116
Bijlage J	Logdata Excell onderdeel III	118
Bijlage K	Codeboek dataset SPSS onderdeel III	119

Samenvatting

In deze nota wordt verslag gedaan van onderzoek naar voorkennis van de burger en de manier waarop dit onderzoek kan bijdragen aan de kwaliteit van de menustructuur op gemeentelijke websites. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende methoden. Allereerst is gebruik gemaakt van de methode free-listing om de voorkennis van het gemeentelijke domein bij de burger te inventariseren. Dat wil zeggen dat de proefpersonen vrijuit onderwerpen hebben opgesomd die betrekking hebben op de gemeente. Deze methode geeft niet alleen inzicht in de voorkennis van de gebruiker van gemeentelijke websites, maar ook op de manier waarop de informatie gestructureerd wordt door deze gebruiker. Ten slotte wordt het vocabulaire van de gebruiker bekend. Naar aanleiding van deze eerste methode is een top-45 opgesteld van meest genoemde onderwerpen met betrekking tot een gemeentelijke organisatie.

De free-listing methode is te vrij om echt een duidelijk beeld te krijgen hoe de gebruiker de informatie in zijn hoofd heeft georganiseerd. In het onderzoek naar de psychologie van concepten wordt gekeken naar kennisorganisatie, dus naar de manier waarop mensen bepaalde informatie in hun hoofd organiseren. Volgens dit onderzoek beschikken mensen over kennis die taxonomisch of hiërarchisch is georganiseerd. Om te onderzoeken hoe kennis over de gemeente in het hoofd van de burger is georganiseerd is het interessant om de psychologie van concepten hierop toe te passen. Is de informatie van de gemeente bijvoorbeeld hiërarchisch georganiseerd? Dit is in onderdeel II van het onderzoek onderzocht door proefpersonen te vragen om onderwerpen met betrekking tot de gemeente in een hiërarchie te plaatsen.

Ten slotte is naar aanleiding van de resultaten uit de eerste twee onderdelen een optimale ordening van de informatie op een gemeentelijke website geconstrueerd. Deze ordening is vervolgens in een experiment vergeleken met een alternatieve ordening, gebaseerd op de ordeningen van een aantal bestaande gemeentelijke websites zoals die van de gemeente Den Haag, Utrecht, Rotterdam en Amsterdam. Op die manier kon worden getest of onderzoek naar voorkennis van de burger inderdaad bijdraagt aan de kwaliteit van de menustructuur van gemeentelijke websites. Uit het experiment bleek dat de ordening op basis van het voorkennisonderzoek beter functioneert dan de ordening op basis van bestaande gemeentelijke websites. Onderzoek naar voorkennis zorgt dus voor een kwalitatief betere ordening van de informatie op een gemeentelijke website.

De belangrijkste aanbeveling naar aanleiding van dit onderzoek is dan ook om de ordening van de informatie op een gemeentelijke website aan te passen aan de voorkennis en wensen van de burger. Alleen op die manier kan de burger de informatie snel en gemakkelijk vinden. Uit het voorkennisonderzoek blijkt dat de burger vooral typische onderwerpen van de gemeente genereert, zoals een dakkapel bouwen, paspoort, hondenbelasting, ziekenhuis, uitkeringen, zwembaden en openbaar vervoer. Het is dus belangrijk om op een gemeentelijke website deze typische onderwerpen zo concreet mogelijk aan te bieden, het liefst al op de startpagina. Met andere woorden; zet zoveel mogelijk concrete onderwerpen op een startpagina zoals bouwen en wonen, burgerzaken, gemeentelijke belastingen, gezondheidszorg, sociale voorzieningen, sport en recreatie en verkeer en vervoer. Op die manier pas je een gemeentelijke website aan aan de voorkennis en wensen van de burger.

1 Inleiding

Een aantal jaren geleden hebben de eerste overheidsinstellingen besloten dat zij hun dienstverlening ook digitaal wilden gaan aanbieden. Het bedrijfsleven was inmiddels al redelijk ervaren met het digitaal aanbieden van haar producten en diensten, zodat de overheidsinstellingen aan een inhaalslag moesten beginnen. Inmiddels is het internet en de digitale informatievoorziening en dienstverlening via dit medium niet meer weg te denken in onze samenleving. Elke overheidsinstelling heeft haar eigen website en het merendeel van de Nederlanders bezoekt deze websites om informatie, producten en diensten te verkrijgen.

Voor burgers is de gemeentelijke website misschien wel de meest bekende en meest bezochte overheidswebsite. De informatie op gemeentelijke websites is namelijk het meest gericht op het alledaagse leven van een gemiddelde burger. Maar voor een gemeentelijke organisatie is het een moeilijke taak om haar 'ambtelijke molen' digitaal toegankelijk te maken voor de burger. Vóór het digitale tijdperk kenden gemeentes alleen maar de schriftelijke media zoals de gemeentegids als belangrijke informatievoorziening voor de burger. Maar een medium als internet maakt een heel ander soort organisatie van de informatievoorziening mogelijk. Niet op de alfabetische, aanbod-gerichte, 'goudengids-manier', waarbij de interne organisatie van de gemeente leidend is. Maar op een klant-gerichte manier, waarbij diensten en producten, welke logisch bij elkaar horen, vanuit één 'loket' en geïntegreerd worden aangeboden en geleverd. Van de interne verkokering en gefragmenteerde diensten binnen de gemeentelijke organisatie hoeft op een website niets zichtbaar te zijn.

Toch maken gemeentelijke organisaties nog niet optimaal gebruik van de mogelijkheden van het medium internet. In de informatie-architectuur op de websites is vaak nog steeds duidelijk de interne organisatie van de gemeentes te herkennen, waarmee de burger niet goed uit de voeten kan. De vraag is hoe de informatie het best georganiseerd en geformuleerd kan worden, zodat de burger er wél mee uit de voeten kan. Welke verwachtingen heeft een burger van de manier waarop de informatie op een gemeentelijke website is georganiseerd en geformuleerd? En welke doelen wil een burger nastreven bij het bezoeken van een gemeentelijke website? En hoe kan de informatie op de startpagina dan het best georganiseerd worden, zodat de burger gemakkelijk zijn weg kan vinden naar de gezochte informatie op de website?

De afgelopen tijd heb ik onderzoek gedaan naar de manier waarop de informatie op een gemeentelijke website het beste georganiseerd en geformuleerd kan worden, zodat de burger de informatie snel en gemakkelijk kan vinden. Hierbij heb ik onderzocht of onderzoek naar voorkennis kan bijdragen aan de kwaliteit van de menustructuur. In het onderzoek zijn een aantal zaken aan bod gekomen. Ik heb onderzocht welke informatie de burger op een gemeentelijke website verwacht en hoe hij deze informatie formuleert. Vervolgens heb ik gekeken of er sprake is van een bepaald schema van deze informatie in het hoofd van de burger en of er naar aanleiding van een dergelijk schema een optimale ordening van de informatie op een gemeentelijke website te bedenken is. Twee belangrijke eigenschappen van een website zijn dus aan bod gekomen, de kwaliteit van de labels van de links en de manier waarop deze links georganiseerd zijn op de website.

2 Aanleiding

Tijdens mijn masterstage heb ik bij de gemeente Den Haag onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van haar website voor de burger. Er bleek nogal wat mis te zijn met de website. Buiten het feit dat veel termen niet duidelijk zijn voor de burger en er geen duidelijke hoofdstructuur op de website aanwezig is, is de startpagina ook nog eens een slechte gids voor de rest van de website. Dit bleek uit een kwalitatief gebruikersonderzoek, waarbij ik echte gebruikers vroeg een taak uit te voeren op de website. Veel gebruikers vonden niet gemakkelijk de gevraagde informatie en meer dan de helft van de gebruikers koos op de startpagina een foute pagina als eerste ingang. Het bleek ook uit de resultaten van een vragenlijst naar 'Web Usability Satisfaction' welke ik door elke proefpersoon in het gebruikersonderzoek heb laten invullen. De drie dimensies van websitegebruiksvriendelijkheid die het slechtst scoorden waren de gidsfunctie van de startpagina, de structuur van de website en de kwaliteit van de hyperlinks.

Mijn belangrijkste aanbevelingen uit dit onderzoek waren globaal gezegd dan ook dat er voor een heldere structuur op de website gezorgd moest worden en een duidelijk hoofdmenu op de startpagina, die constant in beeld blijft voor de gebruiker. Het huidige hoofdmenu op de website blijkt niet te werken. Gebruikers begrijpen de labels van de links niet en maken verkeerde keuzes tussen de links op zoek naar informatie. Er moet dus een betere indeling van de onderwerpen in het menu komen met duidelijkere labels van links, die aansluiten op de kennis en verwachtingen van de gebruiker. Maar de vraag is natuurlijk hoe je dit het beste kunt doen.

3 Theoretisch kader

3.1 Informatie-architectuur

“As information architects, we organize information so that people can find the right answers to their questions. We strive to support casual browsing and directed searching. Our aim is to apply organization and labeling systems that make sense to users.”
(Rosenfeld en Morville, 1998)

De meeste literatuur op het gebied van websitestructuur en –gebruiksvriendelijkheid gaat over het ontwerpen van effectieve links (een link moet er uit zien als een link en links moeten opvallen), het ‘managen’ van deze links in breedte- en dieptemenu’s, het zorgen voor oriëntatie-informatie (waar ben ik? waar kan ik heen?) en het zorgen voor link-tot-link navigatie. Een goed voorbeeld van dergelijke literatuur is het artikel van Farkas en Farkas (2000) genaamd ‘Guidelines for Designing Web Navigation’. Ook wordt er onderzoek gedaan naar soorten menu’s, bijvoorbeeld uitklapmenu’s versus indexmenu’s (Bernard & Hamblin, 2003), naar de constante aan- of afwezigheid van een menu tijdens de navigatie (Danielson, 2002), of naar het effect van soorten hyperlinks op het fenomeen ‘lost in hyperspace’ (Otter & Johnson, 2000). Het gaat dus allemaal over het ontwerpen van effectieve linkmenu’s, gebruiksvriendelijke navigatie en begrijpelijke informatie, maar niet over de inhoud van de menu’s. Welke onderwerpen uit de site moeten bijvoorbeeld terugkomen in een hoofdmenu, hoe moeten deze onderwerpen gestructureerd worden en welke labels kun je hier het beste voor gebruiken?

Er is wel onderzoek gedaan naar hoe je een optimale informatie-structuur moet ontwerpen, dat wil zeggen: een ordening van de informatie die voor de gebruiker van de site bruikbaar en betekenisvol is. De inhoudselementen in de site moeten in groepen ingedeeld worden en die groepering moet kenbaar en toegankelijk gemaakt worden met behulp van middelen als namen, kopjes, links en schermindelingen die de juiste verwachtingen creëren bij de bezoekers van de site. Om dit te onderzoeken wordt in handboeken of richtlijnen voor website-ontwerp daarvoor de sorteertaak aangeraden (van der Geest, e.a., 2001). Deze sorteertaak wordt later uitgebreider besproken.

In haar artikel verwijst van der Geest naar het boek van Rosenfeld en Morville (1998), genaamd ‘Information Architecture for the World Wide Web’. Het boek concentreert zich op de vaardigheden die nodig zijn om een zo goed mogelijke informatie-architectuur voor een website te construeren. Het lijkt erop dat de auteurs van dit boek het ontwerpen en evalueren van websites anders benaderen dan de meeste auteurs op dit vakgebied. In het eerste deel van het boek gaat het over organisatiestructuren, waarbij wordt besproken wat voor soort organisatieschema’s er denkbaar zijn zoals exacte schema’s (alfabetisch of chronologisch) voor ‘known-item searching’. Dit houdt in dat een gebruiker exact weet waarnaar hij op zoek is en ook exact weet waar hij deze informatie kan vinden. Maar er kan ook sprake zijn van ambigue schema’s, die toegespitst zijn op onderwerp, taak of een specifieke doelgroep. Deze schema’s worden ambigue genoemd, omdat ze vaak wat moeilijker te volgen zijn, door ambiguïteit van taal en organisatie, en omdat ze vaak te maken hebben met menselijke subjectiviteit. Deze schema’s zijn dus niet zo vanzelfsprekend als exacte schema’s.

Vervolgens komen 'labelsystemen' aan bod, waarbij bijvoorbeeld de 'granularity' van websites wordt besproken. Dit is de mate waarin een systeem gedetailleerd is; hoe meer gedetailleerd, hoe flexibeler het systeem. Maar deze 'granularity' moet wel consistent zijn, dat wil zeggen dat de items op één niveau (bijvoorbeeld de secundaire links onder een primaire link), ongeveer even gedetailleerd moeten zijn en dat de niveaus van de labels van deze items niet te veel mogen verschillen in de mate waarin ze de 'diepte' van een site representeren.

Ook worden hier labelsystemen besproken zoals ze gebruikt worden op scholen of in bibliotheken. Dit gaat om vastgestelde vocabulaires en 'thesauri', waarin van allerlei termen de gerelateerde termen vermeld staan (dus op hetzelfde niveau), de termen op bovenstaand niveau en de termen op onderstaand niveau met betrekking tot desbetreffende term (Fast, Leise en Steckel, 2002).

Vervolgens bespreken Rosenfeld en Morville zoeksystemen. Websitegebruikers kunnen meerdere soorten zoekgedrag vertonen. Zojuist is 'known-item searching' al even aan bod geweest, maar ook 'existence searching' komt voor. Dit houdt in dat de gebruiker weet dat hetgeen hij zoekt, bestaat, maar hij weet niet precies wat het is of hoe hij het moet uitleggen. Dan heb je 'exploratory searching', waarbij de gebruiker wel een bepaalde vraag heeft, maar niet precies weet wat hij hoopt te vinden. Hij wil gewoon meer over het onderwerp in de vraag leren. Ten slotte bestaat er ook nog 'comprehensive searching', dit zoekgedrag komt bijvoorbeeld veel voor bij onderzoek doen. De gebruiker wil alles, wat er maar te weten valt over een bepaald onderwerp, te weten komen.

In het hoofdstuk over zoeksystemen komt ook het verschijnsel 'zoekzones' voor. Dit zijn subonderdelen van websites, waarvan de inhoud apart geïndexeerd kan worden van de rest van de website. Je zou bij een gemeentelijke website bijvoorbeeld kunnen denken aan het 'loket' of 'bestuur en beleid'. Deze zoekzones kunnen opgesteld worden volgens een aantal criteria zoals op type content, doelgroep, onderwerp of datum.

3.2 Card sorting

"Card sorting can provide insight into users' mental models, illuminating the way that they often tacitly group, sort and label tasks and content within their own heads."
(Rosenfeld en Morville, 1998)

De belangrijkste factor die volgens Rosenfeld en Morville bepalend is voor een goede informatie-architectuur is hoe deze aansluit op de doelgroep. Het is dus belangrijk om onderzoek te doen naar de verwachtingen van de doelgroep. Wie is de doelgroep? Waarom komen mensen uit deze doelgroep op de site? Wat voor soort taken moet deze doelgroep uit kunnen voeren op de site? Wat voor soort content wil de doelgroep raadplegen? En wat moet je doen om ervoor te zorgen dat men op een ander moment weer terugkomt op de site? Om een antwoord te vinden op al dit soort vragen geven de schrijvers van het boek een aantal methoden om het mentale model van de gebruiker over de website in beeld te brengen. Een manier om er achter te komen wat de doelgroep verwacht op de website en hoe men de informatie zou structureren volgens de auteurs, is 'content chunking'; een methode die sterk vergelijkbaar is met de methode card sorting.

“Card sorting is a great, reliable, inexpensive method for finding patterns in how users would expect to find content or functionality.” (Maurer, 2004)

De kaartjesmethode (ook wel sorteertaak of card sorting genoemd) is een techniek die veel informatiearchitecten gebruiken als input voor de structuur van een website of product. Het genereert een structuur voor de informatie en suggesties voor navigatie, menu's en mogelijke taxonomieën. De kaartjesmethode kan bijvoorbeeld de volgende trends identificeren:

- Willen gebruikers de informatie gegroepeerd zien op onderwerp, proces, doelgroep of informatietype?
- Hoe gelijk of verschillend zijn de wensen van verschillende doelgroepen van gebruikers?
- Hoeveel potentiële hoofdcategorieën onderscheiden de gebruikers?
- Hoe moeten deze categorieën volgens de gebruikers genoemd worden?

De sorteertaak is een gebruikers-gecentreerde ontwerpmethode om de 'findability' van een systeem te vergroten. Wanneer je een hoofdmenu van een website ontwerpt begin je met het opstellen van een hele lange lijst met potentiële onderwerpen en functies van de website, die terug zouden kunnen komen in het hoofdmenu. De sorteertaak houdt in dat al deze onderwerpen op kaartjes worden gezet. Een aantal personen wordt gevraagd deze kaartjes in rijen te leggen met alle onderwerpen die bij elkaar horen in dezelfde rij. Dan wordt de personen gevraagd elke rij ook een naam (label) te geven. Op die manier krijg je een goed beeld van de manier waarop de gebruikers de informatie zouden structureren.

Voor grote websites met een heterogene en complexe inhoud zoals intranetten of overheidswebsites, is het een uitdaging om de kaartjesmethode toe te passen. Het is vanzelfsprekend dat de kaartjesmethode een stuk eenvoudiger is voor een kleine website met een homogene inhoud (bijvoorbeeld een productencatalogus), waarvan de gebruiker de meeste inhoud wel begrijpt. De analyse van de resultaten van de kaartjesmethode bij een grote en complexe website zal ook veel tijd en inspanning van de onderzoek vergen.

3.3 Free-listing

The assumption with semantic domains is that there is something common to people's understanding of that domain. Free-listing is a good way to explore that common understanding. (Sinha, 2003)

Een ander methode om er achter te komen wat de doelgroep op een website verwacht is als volgt. Laat een aantal mensen binnen de organisatie zogenaamde 'wenslijstjes' maken, met de inhoud die zij graag op de site zouden willen zien. En laat ook mensen uit de doelgroep dergelijke wenslijstjes maken.

Deze methode heeft veel weg van het free-listing waarover Sinha (2003) spreekt in haar artikel 'Beyond cardsorting: Free-listing methods to explore user categorizations'. Free-listing is een techniek die kan helpen de inhoud van een bepaald domein te bepalen, terwijl het ook een idee kan geven over hoe dit domein gestructureerd moet worden. Maar free-listing kan ook dienen als een methode om bekend te raken met het vocabulaire van de gebruiker in dit domein. Als een voorganger van de kaartjesmethode – wat de meest logische volgorde is bij onderzoek volgens Sinha – helpt deze methode desbetreffende domein te definiëren en limiteren en kunnen er kaartjesitems geformuleerd worden in de taal van de gebruiker. En

zoals hierboven al vermeld staat, is free-listing een goede manier om het algemene begrip van de gemiddelde gebruiker van een bepaald domein te onderzoeken. Maar natuurlijk kunnen de data van een free-listing taak ook voor andere zaken gebruikt worden, bijvoorbeeld om te onderzoeken of sommige gebruikers meer bekend zijn met een bepaald domein dan anderen.

3.4 Kennisorganisatie

“We should create mental model descriptions during user analysis to document users’ current understanding. Then, during a design phase, we should create the target model to show the mental model we want users adopt.” (McDaniel, 2003)

In het onderzoek naar een optimale informatiestructuur wordt vaak gesproken over mentale modellen. Deze modellen dienen als analytisch gereedschap om de huidige mentale beelden, vocabulaires en aannames van de gebruiker van een bepaalde website in beeld te krijgen. Wanneer een mentaal model is opgesteld kan er namelijk een doelmodel worden gecreëerd; het model dat we willen dat de gebruiker van het product of de website heeft.

Mentale modellen hebben een aantal gemeenschappelijke kenmerken:

- Mentale modellen bestaan uit wat een persoon denkt dat waar is, niet per se uit wat daadwerkelijk waar is.
- Mentale modellen zijn qua structuur gelijk aan hetgeen ze representeren.
- Mentale modellen zorgen ervoor dat een persoon de uitwerking van zijn acties kan voorspellen.
- Mentale modellen zijn eenvoudiger dan hetgeen ze representeren. Ze bestaan alleen maar uit voldoende informatie om accurate voorspellingen te kunnen doen.

Misschien is de sorteertaak wel een geschikt middel om mentale modellen te construeren en problemen met bestaande informatiestructuren op te sporen, omdat de resultaten een goed idee geven van de structuur die de gebruikers verwachten. Maar zou dit ook gelden voor een website van een gemeentelijke organisatie zoals de gemeente Den Haag? Een gemeentelijke website beschikt namelijk over zoveel informatie-elementen, die terug zouden kunnen komen in een menu, dat het moeilijk is een verantwoorde selectie uit die informatie-elementen te maken. En zoals hiervoor ook al besproken werd, is een kaartjesmethode met een dergelijke grote en complexe website een echte uitdaging, om nog maar niet te spreken over de verwerking van de resultaten uit een sorteertaak met een gemeentelijke website.

Een hele andere benadering om naar dit probleem van kennisorganisatie bij een gemeentelijke website te kijken is niet vanuit het ‘commerciële’ onderzoek naar informatie-architectuur op website, via bijvoorbeeld ‘card sorting’, maar vanuit de psychologie van concepten. Volgens Murphy (2002) beschikken mensen over kennis die georganiseerd is als taxonomie. Dat houdt in dat er een duidelijke hiërarchie in concepten is, dus een hoger gelegen niveau (superordinaat), een midden niveau (basis) en een lager niveau (subordinaat). Je zou deze niveaus als verschillende niveaus van abstractie kunnen zien. Wanneer iemand bijvoorbeeld een langharige terriër ziet, zal de taxonomie of hiërarchie waartoe dit ‘concept’ behoort er als volgt uit zien: langharige terriër → terriër → hond → zoogdier → dier.

Een taxonomie is dus een serie van steeds grotere categorieën waarbij elke categorie alle voorgaande categorieën als het ware in zich heeft. Er zijn consistente verschillen in typicaliteit tussen leden (op het midden niveau; bijv. 'hond') van een soort (op een hoger niveau; bijv. 'dier'). Deze verschillen zijn gebaseerd op wat Barsalou (1991) 'central tendency' noemt. Hiermee bedoelt hij de mate waarin een lid (bijv. 'hond') eigenschappen deelt (bijv. 'blaffen') met alle andere leden van een hogere categorie (bijv. 'dier').) Eenvoudiger gezegd is central tendency de mate waarin een lid een goed voorbeeld is van de categorie; hoe dichter een lid nadert tot de central tendency van een categorie, hoe typischer dit lid is voor de categorie.

Binnen een dergelijke hiërarchie is er ook een basis niveau van categorisatie, dat wil zeggen, een niveau dat enerzijds informatieve concepten kent met veel informatie erin en anderszijds distinctieve concepten, die zich behoorlijk onderscheiden van soortgenoten op hetzelfde niveau. Een goed voorbeeld hiervan is 'hond' in het bovenstaande rijtje. Elk mens heeft veel informatie in het hoofd over de kenmerken van een hond en een hond is ook heel anders dan een kat of een muis, die ook op hetzelfde niveau binnen de hiërarchie staan. Bij de verwerving van veel categorieën staat 'exemplar learning' centraal. Dit betekent dat de verwerving van veelvoorkomende taxonomische categorieën zoals appel, vogel, shirt of stoel sterk gebaseerd is op ervaringen met voorbeelden. Wanneer zo'n voorbeeld steeds meer gelijk wordt aan prototypische informatie van de categorie waartoe het voorbeeld behoort, wordt het voorbeeld steeds typischer voor de categorie. Prototype informatie van de categorie 'vogels' is bijvoorbeeld 'klein', 'vliegt', 'zingt' en 'leeft in bomen'. Voorbeelden die zeer gelijk zijn aan deze prototype informatie zoals een roodborstje en een mus, zijn typisch. Voorbeelden die niet gelijk zijn aan deze prototype informatie zoals een struisvogel en een kip, zijn atypisch.

Maar niet voor alle categorieën hebben mensen voorbeelden voorhanden. Mensen verwerven namelijk ook vaak 'doelgebonden' categorieën door verschillende concepten als het ware te combineren, zonder dat er specifieke voorbeelden van zijn. Je kunt hierbij denken aan het maken van plannen om bepaalde doelen te bereiken zoals plannen om een dakkapel op je huis te bouwen. Een persoon zal aan deze doelgebonden categorie de volgende kenmerken ontlelen zoals 'informatie hierover verzamelen bij de gemeente', 'budget maken voor de verbouwing', 'tijdsplanning maken voor' en 'lijst met benodigde bouwmaterialen opstellen'. De meeste van deze categorieën zijn 'ad hoc'; niet opgeslagen in het geheugen, maar onvoorbereid ontleend om huidige en nieuwe doelen te bereiken. Deze categorieën worden overigens niet alleen ontleend tijdens het maken van plannen, maar bijvoorbeeld ook bij het nemen van beslissingen of bij het vellen van een oordeel.

Barsalou (1991) heeft laten zien dat deze categorieën wel stabiel zijn, net als taxonomische categorieën, maar dat ze niet georganiseerd zijn volgens het principe van central tendency. Belangrijker voor deze categorieën zijn idealen, dat wil zeggen, de mate waarin een lid van een categorie voldoet aan het doel van de categorie en de frequentie van voorkomen van dit verschijnsel als lid van de categorie. Doelgebonden categorieën hebben vaak geen korte talige aanduiding zoals taxonomische categorieën, vooral omdat ze vaak ter plekke worden verzonnen en geconstrueerd.

4 Onderzoeksvraag

Aan het begin stelde ik de volgende vraag: welke onderwerpen uit de site moeten terugkomen in een hoofdmenu, hoe moeten deze onderwerpen gestructureerd worden en welke labels kun je hier het beste voor gebruiken? Makers van websites willen nu eenmaal weten hoe de items op hun websites het beste en gemakkelijkst gevonden worden door de gebruiker. Om je zo goed mogelijk te richten op deze gebruiker is het zeer belangrijk om je te verdiepen in deze gebruiker.

In dit onderzoek wordt gekeken naar de verwachtingen van de gebruiker. Wat voor soort onderwerpen verwacht een burger terug te vinden op een gemeentelijke website? En hoe formuleert men deze onderwerpen? Hierbij wordt ook onderzocht op wat voor abstractie-niveau men deze onderwerpen formuleert. Het is bijvoorbeeld goed denkbaar dat burgers vooral onderwerpen zullen benoemen op het basisoniveau van categorisatie en de 'subordinaten' daarvan (bijv. legitimatiebewijs, paspoort, of identiteitskaart), maar minder snel de 'superordinaten' (zoals identificatie en reisdocumenten).

Vervolgens wordt onderzocht hoe deze onderwerpen georganiseerd zijn in het hoofd van de burger. Is er sprake van duidelijke hiërarchische categorieën, of is er eerder sprake van doelgebonden categorieën? En is men het hier met elkaar over eens? Het is voor de organisatie van de informatie op een gemeentelijke website van belang dat deze aansluit bij de organisatie van deze informatie in het hoofd van de gebruiker. Op die manier kun je een soort optimale ordening van de informatie construeren, naar aanleiding van de verwachtingen van de gebruiker over de organisatie van de onderwerpen.

Natuurlijk is het ook goed denkbaar dat de gebruiker helemaal geen duidelijke ideeën heeft over de organisatie van informatie op een gemeentelijke website. Misschien heeft de gebruiker helemaal geen schema in zijn hoofd, maar maakt hij zich bij dergelijke websites de 'opgelegde' structuur gewoon eigen. Het blijkt namelijk dat de structuur van een website en de organisatie van de informatie ook geleerd kan worden bij de gebruiker. Hiermee wordt bedoeld dat er een zeer snel leerproces plaatsvindt, waardoor de gebruiker vrij snel doorheeft hoe de site in elkaar steekt. Na een paar keer browsen kan hij vanzelf uit de voeten op de website, waardoor hij de informatie steeds sneller en gemakkelijker gaat vinden.

Ten slotte wordt getest of de optimale ordening van de informatie -naar aanleiding van het onderzoek naar de voorkennis van de gebruiker- inderdaad beter scoort dan bijvoorbeeld ordeningen van bestaande websites van grote gemeentes. De gebruiker wordt gevraagd een aantal eenvoudige taken uit te voeren, door te navigeren over een webgebaseerde, vereenvoudigde representatie van de structuur van een gemeentelijke website. Hierbij wordt de taakuitvoering van de gebruiker bij de 'optimale ordening' vergeleken met de taakuitvoering bij een alternatieve ordening, gebaseerd op bestaande gemeentelijke websites.

Beknopt luidt de hoofdvraag in het onderzoek dus als volgt:

Kan onderzoek naar de voorkennis van een gebruiker leiden tot een betere organisatie en formulering van de informatie op een (start)pagina van een gemeentelijke website?

Deze hoofdvraag wordt beantwoord naar aanleiding van de volgende deelvragen:

- I. Welke informatie-eenheden verwacht de gebruiker op de startpagina van een gemeentelijke website en hoe formuleert hij de labels van deze informatie-eenheden?*
- II. Hoe zijn deze informatie-eenheden georganiseerd in het hoofd van de gebruiker? Is er duidelijk sprake van hiërarchische categorieën? Of heeft de gebruiker geen duidelijk schema van deze informatie-eenheden in zijn hoofd?*
- III. Scoort de optimale ordening (naar aanleiding van de vorige deelvraag) beter bij taakuitvoeringen door gebruikers dan ordeningen op basis van bestaande gemeentelijke websites?*

5 Operationalisering

5.1 Toelichting van de begrippen in de onderzoeksvraag

5.1.1 Informatie en informatie-eenheden

Met informatie en informatie-eenheden op gemeentelijke websites worden alle denkbare onderwerpen en functies bedoeld, die voor kunnen komen op een gemeentelijke website. Naar aanleiding van een functionele analyse van gemeentelijke websites door de Jong, Lentz e.a. (2004) kan deze informatie grof ingedeeld worden in drie domeinen, algemene informatie, producten en diensten en bestuur en beleid. In onderstaand schema staan onder deze drie domeinen een aantal onderwerpen genoemd, die voor kunnen komen op een gemeentelijke website volgens deze functionele analyse. In dit schema ontbreken nog de algemene functies van een website, bijvoorbeeld servicelinks als help, zoeken, sitemap, enzovoorts.

Tabel 1: Indeling gemeentelijke informatie in drie domeinen

Algemene informatie		Producten en diensten
Geschiedenis	Werkgelegenheid	Burgerlijke stand
Culturele en economische situatie	Sociale zekerheid	Vergunningen en subsidies
Leefomgeving	Zorg en welzijn	Belastingen
Bereikbaarheid	Milieu en afval	Klachten en problemen
Verkeer en vervoer	Recreatie en sport	
Plattegrond	Kunst en cultuur	Bestuur en beleid
Archief	Ondernemingsklimaat	
Wonen	Industrieterreinen en kantorenparken	Bestuurlijke organisatie
Onderwijs		Plannen en projecten
		Veiligheid: politie en brandweer

Er is al veel onderzoek gedaan naar de manier waarop de informatie op een website het beste gecategoriseerd kan worden. Bij deze onderzoeken is de kaartjesmethode vaak zeer populair, omdat er met behulp van clusteranalyse altijd wel een aantal interessante resultaten uitkomen. Een voorbeeld van zo'n onderzoek is van twee studenten Nederlands (Voogd en Teuns, 2003). Zij deden een onderzoek in opdracht van de gemeente Utrecht naar categorieën van onderwerpen op een gemeentelijke website en hun namen. Naar aanleiding van dit onderzoek werden er acht clusters gevonden van groepjes onderwerpen, die de proefpersonen bij elkaar hadden gezet. Op grond van de naamgevingen van de proefpersonen gaven zij de volgende titels aan de clusters:

- Algemene informatie over de stad Utrecht
- Gemeentebestuur en –beleid
- Werk en inkomen
- Verkeer en vervoer
- Bouwen
- Gemeentelijk bouwbeleid
- Senioren
- Actief in Utrecht

In het onderzoek wordt gekeken of proefpersonen inderdaad onderwerpen noemen, die terug zijn te vinden in bovenstaande rijtjes met onderwerpen van een gemeentelijke website.

5.1.2 Startpagina

Met de startpagina wordt de pagina van een website bedoeld, die het eerste verschijnt bij het binnenkomen op een website (behalve wanneer er sprake is van een flash-welkom). Deze pagina dient als 'voorgevel' van de rest van de website. Denk maar eens aan de voorgevel van het stadhuis van Rotterdam, deze voorgevel is een zeer aantrekkelijk plaatje van Rotterdam waar de burger graag naar binnen stapt. Maar de startpagina heeft ook een gidsfunctie voor de rest van de website. De gebruiker moet met behulp van de informatie op de startpagina precies weten via welke weg hij bij de informatie komt waarnaar hij op zoek is.

5.1.3 Formulering van labels van links

Een gebruiker kan op een website door de informatie navigeren aan de hand van links. Dit zijn aanklikbare onderdelen van een website, waarmee je naar andere onderdelen van een website kunt gaan door ze aan te klikken. De meeste links zijn aanklikbare woorden, maar het komt ook voor dat het aanklikbare knoppen of plaatjes zijn. Links zijn meestal onderdeel van een hiërarchie, die steeds dieper de site in gaat. Op het hoogste niveau is er sprake van primaire links, daarna secundaire links, enzovoorts.

Het grootste probleem met links is vaak de begrijpelijkheid van de labels van de links. Dit zijn de talige uitingen van een link die aangeven naar wat voor soort informatie de link verwijst. Het is dus heel belangrijk dat de labels van links duidelijk geformuleerd worden in een taal die begrijpelijk is voor de gebruiker van de website.

De mate van abstractheid is ook een belangrijk kenmerk van de formulering. De term reisdocument is bijvoorbeeld abstracter dan de term paspoort. Het is dus ook belangrijk dat labels geformuleerd worden op het abstractieniveau, waarop de gebruiker verwacht dat het label geformuleerd wordt. De formulering van labels zal in dit onderzoek een belangrijke plaats innemen, omdat deze formulering goed aangepast moet zijn op de gebruiker.

5.1.4 Gebruiker

Met de gebruiker van de website wordt in dit onderzoek de gemiddelde inwoner van een gemeente bedoeld, die op zoek is naar informatie op de website van zijn gemeente. Natuurlijk heeft een gemeentelijke website meerdere doelgroepen voor ogen zoals ambtenaren, toekomstige inwoners, ondernemers en toeristen, maar in dit onderzoek wil ik mij beperken tot de huidige inwoners van een gemeente. De meeste informatie op een gemeentelijke website is namelijk op deze doelgroep gericht.

5.1.5 Organisatie

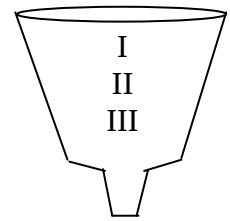
In het onderzoek staan twee soorten organisatiemodellen centraal. Het mentale model van de informatie in het hoofd van de gebruiker en de daadwerkelijke organisatie van de informatie op de gemeentelijke website zélf. De vraag is of de informatie op een gemeentelijke website in het hoofd van de gebruiker georganiseerd is in stabiele categorieën en of deze hiërarchisch¹ of doelgebonden zijn. Bij het organiseren van een gemeentelijke website is het belangrijk dat de organisatie is aangepast aan het eventuele mentale model van de gebruiker.

¹ Ik heb ervoor gekozen om niet te spreken van taxonomieën, maar hiërarchieën. Het is namelijk moeilijk om binnen het kader van een gemeentelijke website te spreken over taxonomieën, als 'natuurlijke' opeenvolgingen van niveaus van abstractie. De taxonomie 'langharige terriër → terriër → hond → zoogdier → dier' is veel vanzelfsprekender dan de 'taxonomie' 'paspoort → reisdocumenten → burgerzaken → gemeentelijk loket'. Daarom noem ik dit laatste rijtje hiërarchisch.

5.2 Methoden van onderzoek

5.2.1 Onderzoek in een trechter

Zoals in hoofdstuk vier omschreven wordt in dit onderzoek antwoord gegeven op de vraag of onderzoek naar de voorkennis van een gebruiker kan leiden tot een beter ontwerp van een startpagina van een gemeentelijke website? Om een antwoord te vinden op deze vraag worden drie deelonderzoek uitgevoerd, waarbij de resultaten uit elk deelonderzoek nodig zijn om het volgende deelonderzoek uit te kunnen voeren.



Van te voren kon dus nog niet goed bedacht worden hoe de deelonderzoeken eruit gingen zien, die volgen op het eerste deelonderzoek. Het had best gekund dat de resultaten heel anders waren dan verwacht, waardoor ik andere keuzes had moeten maken bij het ontwerpen van de daarop volgende deelonderzoeken. Het klinkt misschien allemaal erg abstract, maar ik geef een concreet voorbeeld. Het had gekund dat uit deelonderzoek I (het free-listing van onderwerpen van een gemeentelijke website) maar een heel beperkt aantal onderwerpen naar voren kwam, die slechts betrekking hebben op een deel van de website, bijvoorbeeld het digitale loket, of op een bepaald niveau van de website, bijvoorbeeld het laagste niveau (met typische zaken als een paspoort of rijbewijs). Het had erg jammer geweest als ik dan alleen maar de voorkennis van dit onderdeel of niveau van de website had kunnen onderzoeken.

Wanneer het inderdaad het geval was dat er alleen maar onderwerpen genoemd werden uit een bepaald domein van een gemeentelijke website, dan zou ik een aantal onderwerpen toegevoegd hebben zoals plannen en projecten en feiten en cijfers. Deze onderwerpen zouden afkomstig zijn van bestaande gemeentelijke websites. Ik zou dan bij de proefpersonen vooraf hebben getest of deze onderwerpen saillant zijn, door te vragen of men bekend is met het onderwerp. Het zou namelijk kunnen dat proefpersonen heel goed op de hoogte zijn van het bestaan van dergelijke onderwerpen, maar dat ze er gewoon niet aan hadden gedacht om te noemen bij de free-listing. Op die manier zou een groot gedeelte van de onderwerpen aan bod komen en de manier waarop deze onderwerpen zijn georganiseerd in het hoofd van de gebruiker. Alleen wanneer een groot gedeelte van de potentiële onderwerpen op een startpagina aan bod komt kun je uitspraken doen over of onderzoek naar voorkennis bijdraagt aan de kwaliteit van de startpagina.

5.2.2 Kaartjesmethode

De meest populaire methode die gebruikt wordt bij dit soort onderzoeken is de kaartjesmethode, die ik hiervoor uitgebreid besproken heb. Ook in dit onderzoek had ik van deze methode gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld om te ontdekken hoe gebruikers onderwerpen van een gemeentelijke website in categorieën sorteren en eventueel ordenen.

Het grote nadeel van deze methode is dat je de als onderzoeker al een selectie maakt van de onderwerpen en dat je deze onderwerpen op kaartjes aanbiedt aan de gebruiker. Op die manier kom je er niet achter welke kennis de gebruiker eigenlijk uit zichzelf heeft van een gemeentelijke website.

Verder is het erg lastig om met deze methode 'diep' in de structuur van de website te gaan. Meestal zijn de onderwerpen op de kaartjes afkomstig van hetzelfde niveau binnen de site, bijvoorbeeld de secundaire links (bijv. gemeenteraad). En vervolgens wordt de proefpersonen gevraagd de gevormde categorieën een label te geven, waarmee dus een hoger niveau, de primaire links (bijv. bestuur en beleid), gegenereerd worden door de proefpersonen. Het is lastig om met deze methode ook een niveau dieper dan de secundaire links te gaan, bijvoorbeeld 'de besluitenlijst' van de gemeenteraad. Ik heb er daarom voor gekozen op een andere

manier te werk te gaan in dit onderzoek. In de komende hoofdstukken beschrijf ik per onderdeel welke methode ik gebruik en hoe deze methode er procedureel uit ziet.

6 Onderdeel I

Voorkennis over en formulering van onderwerpen op een gemeentelijke website

Allereerst wordt onderzocht welke onderwerpen en functies de gebruiker op een gemeentelijke website verwacht en hoe hij deze formuleert. Ik wil weten welke voorkennis gebruikers hebben van het soort informatie dat terug te vinden is op een gemeentelijke website. De kaartjesmethode is geschikt om te onderzoeken hoe de gebruiker de informatie zou organiseren, maar bij dit onderdeel ben ik meer geïnteresseerd in wat de gebruiker überhaupt voor informatie op een gemeentelijke website verwacht. Bij dit onderdeel gebruik ik daarom 'free-listing'.

Deze methode wordt ook veel gebruikt bij het onderzoek naar de psychologie van concepten. Murphy en Lassaline (1997) beschrijven bijvoorbeeld een onderzoek van Rosch e.a. (1978) waarin hij proefpersonen vraagt attributen van bepaalde objecten te noemen (via free-listing) in categorieën op het superordinate (bijv. kleding), basis- (bijv. broek) en subordinate (bijv. spijkerbroek) niveau van categorisatie. Rosch wilde hiermee onderzoeken op welk niveau proefpersonen de meeste attributen konden opnoemen. Het bleek dat proefpersonen meer attributen opnoemden bij de categorieën op het basis en subordinate niveau dan bij de categorieën op het superordinate niveau.

In dit onderzoek laat ik geen attributen opnoemen van de verschillende onderwerpen. Ik laat de proefpersonen de onderwerpen zelf opnoemen in de overkoepelende categorie 'informatie op een gemeentelijke website'. Want ook bij deze onderwerpen kan er sprake zijn van meerdere niveaus zoals Gemeentelijk loket → Zorg en welzijn → Ouderen → 65+ pas. Het is interessant om te onderzoeken op welk niveau de proefpersonen de meeste onderwerpen zullen noemen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat veel onderwerpen op het laagste niveau worden genoemd zoals 65+ pas, paspoort, rijbewijs, of bouwvergunning.

Ik hanteer bij deze methode een volkomen vrij formaat van free-listing, waarbij ik de proefpersonen de volgende vraag voorleg: 'Kunt u zoveel mogelijk dingen opnoemen die u zou verwachten op een website van uw gemeente? Naar welke informatie zou u op zoek gaan op een dergelijke website? En met wat voor vragen gaat u naar een dergelijke website?' Wanneer ik naar 'dingen' vraag, verwacht ik dat de gebruiker zich daar het meest bij voor kan stellen. 'Dingen' staan als het ware op het meest prototype abstractieniveau, het basisniveau uit een taxonomie zoals deze besproken is in paragraaf 3.4. Ik verwacht dan ook dat er vooral prototype onderwerpen naar voren zullen komen zoals paspoort en rijbewijs. Dat zijn onderwerpen van een gemeentelijke website, die binnen een hiërarchie van een gemeentelijke website op het basisniveau staan. Het gaat dan om het niveau dat enerzijds informatieve concepten kent met veel informatie erin en anderszijds om distinctieve concepten, die zich behoorlijk onderscheiden van soortgenoten op hetzelfde niveau. Dit zijn ook meteen de meest concrete onderwerpen van een gemeentelijke website, die veelal op het diepste niveau van de website zelf genoemd worden.

Ik had er ook voor kunnen kiezen om al een bepaalde indeling aan te bieden. Een indeling zou in navolging van de functionele analyse van de Jong e.a. (2004) met de drie domeinen algemene informatie, producten en diensten en bestuur en beleid kunnen zijn. De proefpersoon zou dan per domein items kunnen opnoemen. Maar het gevaar van het aanbieden van een dergelijke indeling is dat het free-listing niet meer helemaal spontaan is. De domeinen kunnen de proefpersoon in een bepaalde denkrichting sturen, waar de proefpersoon zelf nooit aan gedacht zou hebben bij een gemeentelijke website in het algemeen.

6.1 Proefpersonen

Hoe meer men het eens is over welke onderwerpen thuis horen op een gemeentelijke website, hoe minder proefpersonen je nodig hebt om heldere resultaten te krijgen bij de free-listing-methode. Maar een gemeentelijke website is erg complex en de proefpersonen zullen hele verschillende ideeën erover hebben. Sinha (2003) geeft in haar artikel over free-listing aan dat uit een onderzoek van Weller en Romney (1988) blijkt dat in een dergelijk geval 20 tot 30 proefpersonen voldoende moet zijn om een helder beeld van het domein te krijgen. Om te beginnen heb ik daarom 22 proefpersonen benaderd voor deze free-listing-taak.

Ik heb alleen proefpersonen laten meewerken aan het onderzoek, die weinig tot geen ervaring hebben met gemeentelijke websites. Wanneer je mensen vraagt die al vaak op een gemeentelijke website zijn geweest, loop je het gevaar dat deze mensen niet hun eigen voorkennis opnoemen. Deze mensen kunnen hun ervaringen met gemeentelijke websites ophalen uit hun geheugen en onderwerpen noemen, die zij zich nog herinneren. Deze onderwerpen hebben zij 'geleerd' tijdens het browsen over een gemeentelijke website, terwijl ik juist geïnteresseerd ben in de onderwerpen, die spontaan opkomen bij een persoon wanneer hij nadenkt over een dergelijke website.

De proefpersonen zijn gespreid over een aantal leeftijdscategorieën: negen proefpersonen zijn tussen de 15 en 27 jaar, vier proefpersonen zijn tussen de 30 en 45 jaar en negen proefpersonen zijn tussen de 50 en 63 jaar. Tien van de proefpersonen zijn van het mannelijke geslacht en twaalf van het vrouwelijke.

6.2 Procedure

De taak voor de proefpersoon is eigenlijk heel eenvoudig. Ik vraag hem zoveel mogelijk dingen op te noemen die hij verwacht op een gemeentelijke website en dingen die hij op een dergelijke website zou opzoeken. Wanneer hij al snel stopt met het opnoemen van onderwerpen, zal ik hem aanmoedigen om nog even door te denken. Ik zal hem vragen of hij nog meer dingen kan bedenken. De free-listing wordt opgenomen op een memo-recorder, zodat ook de denkmomenten (en eventueel hardop uitgesproken gedachten over het onderwerp), pauzes en aarzelingen vastgelegd worden.

Ik heb deze methode gepretest om te kijken of het voor een proefpersoon goed hanteerbaar is. De pretest liep zeer voorspoedig. Ik vroeg de proefpersoon dingen op te noemen die hij zou verwachten op een gemeentelijke website en hij kon daarop een hele uitgebreide opsomming geven van zaken die hij daarop zou verwachten. Zo nu en dan vroeg ik hem om een onderwerp iets meer te specificeren. Hij zei bijvoorbeeld: 'En alle zaken die je ook kunt vinden in zo'n boekje van de gemeente...'. Ik vroeg hem wat daar dan bijvoorbeeld in staat en toen begon hij meer specifieke onderwerpen op te sommen. De proefpersoon was nog nooit op een gemeentelijke website geweest, maar ik ontdekte al snel dat hij wel heel helder voor ogen had wat voor zaken van belang zijn bij de gemeente om op haar website te zetten. De pretest was dus zeer geslaagd en er zijn geen opvallende zaken uit naar voren gekomen, die erop wijzen dat de methode niet geschikt zou zijn om verder mee aan de slag te gaan in het onderzoek.

6.3 Verwerking resultaten

Na de afnamen van het free-listing heb ik de geluidsopnamen van de free-listing-taken uitgewerkt, waarbij het vooral belangrijk was om een opsomming te maken van alle genoemde onderwerpen en de frequentie waarmee te onderwerpen genoemd zijn. Hierbij heb ik op de volgende zaken gelet:

- Welke onderwerpen worden veel/weinig genoemd?
- Welke onderwerpen worden eerst/later genoemd?

- Hoeveel onderwerpen kan een proefpersoon bedenken?
- Op welk abstractieniveau worden bepaalde items geformuleerd?
- Worden enkelvoudige woorden gebruikt of meer constructies?
- Is er al een bepaalde spontaan aangebrachte structuur of hiërarchie te herkennen in de resultaten van de free-listing taak?

Sommige onderwerpen worden vaker genoemd door de proefpersonen dan andere. Dat komt omdat sommige onderwerpen meer centraal of prototypisch zijn voor een gemeentelijke website dan andere. Een paspoort wordt bijvoorbeeld vaker genoemd dan een 65+ pas. De frequentie waarin een bepaald onderwerp genoemd wordt tijdens het free-listing is een indicator van de mate waarin een bepaald onderwerp saillant is voor een gemeentelijke website.

Allereerst heb ik de free-listing-taak van elke proefpersoon uitgeschreven in een protocol.² Hierbij heb ik alleen een opsomming gemaakt van alle concrete onderwerpen die de proefpersoon heeft genoemd. Alle irrelevante opmerkingen tussendoor zoals 'uhm... wat zou ik nog meer verwachten?' of 'nou, dat is wel moeilijk zeg', heb ik hierin weggelaten. Een enkele keer heb ik wel opmerkingen in het protocol opgenomen, die inhoudelijk betrekking hadden op hun mening over bijvoorbeeld het medium internet zoals 'belangrijker vind ik eigenlijk hoe zoiets eruit ziet, het moet er aantrekkelijk uitzien om door te klikken', of 'ja, ik zit gewoon te bedenken wat voor informatie je zou zoeken op zo'n website, maar in welke rubrieken je dat dan zou moeten verdelen lijkt me nog heel lastig, daar moet je lang over nadenken.' Deze opmerkingen heb ik tussen haakjes in het protocol opgenomen.

Al gauw merkte ik dat proefpersonen spontaan een soort hiërarchie aanbrachten in hun opsomming van concrete onderwerpen. Zo noemde men bijvoorbeeld 'burgerzaken' en daarop volgend 'daar kun je bijvoorbeeld terecht voor je paspoort, je rijbewijs en om aangifte te doen van geboorte'. Door het soort opmerkingen als 'daar kun je terecht...', 'bijvoorbeeld', of 'zoals', gaven de proefpersonen aan dat er volgens hen sprake is van een soort hiërarchie in de onderwerpen. In de uitgeschreven protocollen heb ik onderwerpen, die proefpersonen 'onder' een ander onderwerp zetten (door bepaalde opmerkingen) steeds naar rechts in laten springen. De meeste proefpersonen noemden dan meteen een aantal onderwerpen op datzelfde lagere niveau en noemden eventueel nog weer per onderwerp onderwerpen op een nog lager niveau.

² In bijlage A zijn alle protocollen van onderdeel I opgenomen.

Een voorbeeld van een stukje van het protocol van proefpersoon 1 ziet er als volgt uit:

1	Burgerlijke zaken		
2	Uittreksel geboorteregister		
		3	Wat kost het?
		4	Waar ga ik het halen?
5	Uittreksel bevolkingsregister		
		6	Wat is het verschil met een geboorteregister
7	Gemeentelijke Belastingen		
		8	Hondenbelasting
		9	Onroerendzakenbelasting
		10	Vershil eigenarenbijdrage en bewonersbijdrage
11	Trouwen		
		12	Wat komt er bij kijken?
13	Paspoort		
14	Rijbewijs		
		15	Hoe lang is hij geldig?
16	Openingstijden		
		17	Hoe laat kun je terecht?
		18	Wat kost het?

Zoals te zien is in bovenstaand protocol krijgt elk genoemd onderwerp een eigen themanummer. Wanneer een ander proefpersoon ditzelfde onderwerp noemt, eventueel met een iets andere formulering, krijgt dit onderwerp hetzelfde themanummer als het onderwerp dat genoemd is door een eerder proefpersoon. Er waren eigenlijk weinig complicaties rond de volgorde waarin de proefpersonen bepaalde onderwerpen noemden. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat een proefpersoon aan het begin van de taak onderwerpen noemt die bij burgerzaken horen zoals 'paspoort' en 'rijbewijs' en dan op een later moment tijdens de taak daar weer op terugkomt, door onderwerpen te noemen als 'trouwen' of 'aangifte van geboorte'. Op dat moment zou ik dus terug moeten gaan in het protocol en de nieuwe onderwerpen alsnog onder 'burgerzaken' aan het begin moeten zetten. Maar de proefpersonen die spontaan een hiërarchie in de onderwerpen aanbrachten kwamen hier later niet op terug. Alle onderwerpen die in het protocol onder elkaar staan, staan dus ook op chronologische volgorde uit de free-listing-taak.

Slechts een enkele keer kwam het voor dat een proefpersoon een aantal onderwerpen opnoemde zoals 'bars, restaurants, discotheken en hotels' en pas daarna aangaf: 'dat zijn dus allemaal 'uitgaansgelegenheden'. Op zo'n moment zette ik het onderwerp 'uitgaansgelegenheden' boven aan en eronder, rechts inspringend, de onderwerpen die volgens de proefpersoon daaronder vielen. Alleen dan wijkt het protocol dus een beetje af van de chronologische volgorde waarin de proefpersoon de onderwerpen had opgenoemd.

Naast de spontane hiërarchie, die sommige proefpersonen aanbrachten in hun lijst met onderwerpen, viel het ook op dat een aantal proefpersonen groepjes van onderwerpen opnoemden. Deze vond men wel bij elkaar horen, maar er werd geen naam (of superthema) aan een dergelijk groepje met onderwerpen gegeven, waardoor ze dus allemaal als het ware op het hoogste niveau werden gezet.

Voorbeelden van dergelijke groepjes met onderwerpen zijn:

muziek	begraafplaatsen	postkantoren	afvalinzameling	tandarts
theater	crematorium	banken	afvalverwerking	dokter
bioscoop	uitvaartcentra	pinautomaten	grootvuil	ziekenhuis

Deze rijtjes heb ik in het protocol aangegeven door er geen witregel tussen te laten, terwijl er tussen alle andere onderwerpen op hetzelfde niveau wel een witregel staat.

Het kwam wel eens voor dat een proefpersoon binnen de free-listing-taak tweemaal hetzelfde onderwerp noemde. Ik heb dit onderwerp dan maar één keer opgenomen in het protocol. Er zijn wel een aantal uitzonderingen. Sommige proefpersonen noemden een onderwerp namelijk nogmaals, maar dan in een andere context. Een proefpersoon noemde bijvoorbeeld eerst onderwerpen op met betrekking tot burgerzaken, gemeentelijke diensten en het verenigingsleven. Daarna herhaalde hij deze onderwerpen bij het bespreken van de gemeentegids om aan te geven dat hij de onderwerpen uit de reguliere gemeentegids ook zou verwachten op een gemeentelijke website. Het kwam ook wel eens voor dat proefpersonen twee maal hetzelfde onderwerp noemden, maar dan met een iets andere formulering. Ik heb deze andere formulering op dat moment achter de eerste formulering gezet, met een slash-teken ertussen, bijvoorbeeld 'dokter/arts'.

Om de protocollen makkelijker te kunnen analyseren heb ik vervolgens alle genoemde onderwerpen opgenomen in het statistische programma SPSS (versie 12.0.1). Elk genoemd onderwerp bestond uit een aparte case, waarbij de volgende variabelen gescoord werden³:

- nummer, leeftijd en beroep van de proefpersoon
- totaal aantal genoemde thema's door de proefpersoon
- het themanummer
- het themawoord
- het niveau van het woord in de door de proefpersoon aangebrachte hiërarchie
- het themanummer van het woord wat eventueel 'boven' het thema staat in de door de proefpersoon aangebrachte hiërarchie (wanneer het thema op het hoogste niveau staat is hier dus geen sprake van, de code voor deze variabele is in dat geval 0)
- de volgorde; de plaats waarop het onderwerp genoemd wordt op desbetreffend niveau binnen de door de proefpersoon aangebrachte hiërarchie
- de formulering; sommige onderwerpen worden enkelvoudig geformuleerd zoals 'activiteiten' of 'geboorte', maar deze onderwerpen worden door andere proefpersonen beschreven door middel van een constructie zoals 'wat er allemaal te doen is' of 'als er kinderen worden geboren'.

Het is lastig om te bepalen wanneer iets enkelvoudig is of een constructie, maar ik heb in ieder geval de volgende 2 criteria aangehouden om te bepalen wanneer iets een constructie is:

- Het onderwerp is beschreven door middel van een zin met een persoonsvorm zoals 'welke stemverhoudingen zijn er in de gemeente?'.
- Het onderwerp is 'in elkaar geknutseld' met behulp van algemene termen zoals 'dingen' en 'mogelijkheden'.

³ In bijlage B staat het codeboek van de dataset in SPSS.

Met behulp van de verkregen dataset uit alle free-listing-taken kan ik nu antwoord geven op de vragen die ik aan het begin van deze paragraaf gesteld heb met betrekking tot de hoofdvraag in onderdeel I van het onderzoek. Deze hoofdvraag luidde als volgt: welke informatie-eenheden verwacht de gebruiker op de startpagina van een gemeentelijke website en hoe formuleert hij de labels van deze informatie-eenheden?

6.4 Resultaten

De eerste deelvraag in het onderzoek luidt als volgt:

Welke informatie-eenheden verwacht de gebruiker op de startpagina van een gemeentelijke website en hoe formuleert hij de labels van deze informatie-eenheden?

6.4.2 Totaal aantal opgenoemde thema's

6.4.1 Controle

Allereerst heb ik gecontroleerd of er geen vreemde eenheden voorkwamen in de dataset. Dit is natuurlijk niet voor alle variabelen even eenvoudig te controleren, maar wel voor variabelen als het 'niveau' en de 'formulering'. Met behulp van het berekenen van de frequenties van deze variabelen kwam ik er bijvoorbeeld achter dat één case als niveau de score '19' had, terwijl er maar vier niveaus waren (1 t/m 4). Het ging hier dus duidelijk om een tikfout, die ik hersteld heb. Verder waren er zo op het oog geen vreemde eenheden in de dataset te ontdekken.

In deze fase van het onderzoek heb ik besloten de resultaten van proefpersoon 12 te verwijderen uit de dataset. Het ging om een meisje van 15 jaar, waarvan ik aanvankelijk dacht dat ze ouder was. Het bleek dat ze niet goed begreep wat ik nu precies van haar vroeg bij de taakomschrijving. Dit bleek wel uit haar eerste opmerking, waarin ze uit ging leggen wat volgens haar een gemeente is: 'Een gemeente bestaat uit mensen van een bepaalde stad die met elkaar zorgen dat het ook een onderhouden gemeente blijft'. Daarna kon ze nog twee concrete onderwerpen opnoemen zoals de burgemeester (deze noemde zij 'voorzitter van de gemeente') en 'onderhoud van alle wijken', maar verder kwam ze eigenlijk niet.

6.4.2 Totaal aantal opgenoemde thema's

De resterende 21 proefpersonen hebben in totaal 548 thema's opgenoemd bij de free-listing-taak. In onderstaand schema heb ik opgesomd hoeveel thema's elk proefpersoon in totaal heeft opgesomd.

Pp nr.	Geslacht	Leeftijd	Beroep	Totaal
1	man	58	schipper	47
2	man	57	manager	23
3	vrouw	57	verkoopster	12
4	vrouw	22	studente	33
5	man	24	schipper	138
6	vrouw	35	secretaresse	38
7	man	25	bosbeheer	9
8	man	40	ondernemer	38
9	man	50	ondernemer	15
10	vrouw	26	verpleegster	20
11	man	60	pensioen	13
13	vrouw	55	huisvrouw	13
14	vrouw	25	docente	27
15	vrouw	24	studente	11
16	man	60	pensioen	21
17	vrouw	44	docente	17
18	vrouw	61	huisvrouw	6
19	man	63	pensioen	26
20	man	22	student	12
21	vrouw	34	huisvrouw	15
22	vrouw	17	scholiere	14

Alleen proefpersoon 5 wijkt qua aantal opgenoemde thema's af van de rest van de proefpersonen, hij noemde namelijk 138 thema's. Het gemiddeld aantal thema's dat per proefpersoon werd opgenoemd bedraagt 26,1. Wanneer we de uitbijter, proefpersoon 5, verwijderen, bedraagt het gemiddeld aantal genoemde thema's 20,5.

In totaal zijn er 312 themanummers vergeven. Dat betekent dat een groot aantal thema's meerdere malen genoemd is (gezien het totaal van 548 opgenoemde thema's). De thema's zijn meestal op de hoogste twee niveaus van de door de proefpersonen aangebrachte hiërarchieën genoemd. Op het primaire niveau zijn 236 thema's genoemd en op het secundaire niveau 256. Op de lagere niveaus zijn veel minder thema's genoemd, op het tertiaire niveau 47 en op het quataire niveau slechts 8. De meeste thema's zijn enkelvoudig geformuleerd, namelijk in 354 van de gevallen. De resterende 194 thema's zijn geformuleerd door middel van een constructie. Wanneer je de formulering bekijkt per niveau, blijkt dat er een significant verband is tussen het niveau van het thema op de formulering. Hoe lager het niveau van het thema, hoe vaker men het thema door middel van een constructie formuleert. Ik beschouw een constructie als een uiting dat uit meer dan één woord bestaat. Zogenaamde clichés vallen hierbuiten, zoals 'openbaar vervoer' en 'burgemeester en wethouders'.

In onderstaande tabel staan de precieze statistische gegevens hiervan.

Tabel 2: Verband tussen niveau en formulering met een berekening van de chi-kwadraat

			formulering					
			woord	constructie	totaal	Chi-kwadraat	df	P
Niveau	primaire	aantal	171	65	236	13.170	3	.004
		% in niveau	72.5%	27.5%	100%			
	secundaire	aantal	154	103	257			
		% in niveau	59.9%	40.1%	100%			
	tertiaire	aantal	26	21	47			
		% in niveau	55.3%	44.7%	100%			
	quartaire	aantal	3	5	8			
		% in niveau	37.5%	62.5%	100%			
Totaal			354	194	548			

Deze resultaten wijzen erop dat de thema's, die op het hoogste niveau van de spontaan aangebrachte structuur van de proefpersonen liggen, vooral enkelvoudige woorden zijn. Deze woorden zijn typische voorbeelden voor een gemeentelijke website. Wanneer een voorbeeld steeds meer gelijk wordt aan prototypische informatie van de categorie (in dit geval informatie op een gemeentelijke website) waartoe het voorbeeld behoort, wordt het voorbeeld steeds typischer voor de categorie. Op lagere niveaus noemen proefpersonen steeds minder enkelvoudige woorden, maar omschrijft men de thema's steeds meer door middel van een constructie. Deze woorden zijn veel minder typisch dan de woorden op de hogere niveaus.

6.4.3 Thema top-45

In onderstaand schema heb ik de 45 thema's opgesomd, die het meest genoemd werden door de 21 proefpersonen. Het gaat om thema's die drie maal of vaker genoemd werden. Het themanummer is het gegeven nummer in de dataset. Het thema is de formulering van het thema, die het meest op die manier werd geformuleerd door de proefpersonen.⁴ Het kwam natuurlijk ook voor dat alle verschillende formuleringen van een bepaald thema steeds maar door één proefpersoon zo geformuleerd waren. Op dat moment heb ik voor de meest duidelijke en bondige formulering gekozen, waarbij constructies dus sowieso al afvielen. Wanneer alle formuleringen van een bepaald thema constructies waren, heb ik uit deze constructies het meest voorkomende woord of deel van het woord gekozen. Soms heb ik een samenvatting gemaakt van de verschillende formuleringen. De thema's waarvan de formulering niet eenduidig was bij de verschillende proefpersonen heb ik gemarkeerd met een uitroepteken.

Verder is in de tabel af te lezen hoe vaak het thema genoemd is door de proefpersonen (Fr.), hoe vaak het thema per niveau is genoemd (Fr. Niveau), hoe vaak een bepaald volgordenummer per thema voorkwam (Fr. Volgorde) en hoe vaak het thema als enkelvoudig woord (Form. 1) of als constructie (Form. 2) werd geformuleerd. Wanneer een hokje leeg is betekent dit dat deze score niet voorkwam in de dataset. Aan de rechterkant van de volgordenummers zijn een aantal nummers schuingedrukt weergegeven, deze thema's kwamen als volgordenummers boven de 10 voor. Het thema 'Woningen' werd bijvoorbeeld door een proefpersoon een keer als veertigste genoemd van alle thema's die deze proefpersoon op het hoogste niveau noemde.

⁴ In bijlage C zijn alle thema's opgenomen met alle formuleringen per thema.

Tabel 3: Thema top-45

Thema top 45																						
Nr.	Th.nr.	Thema	Fr.	Fr. niveau				Frequentie volgorde													Form.	
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1x	1x	1x	1	2
1	13	Paspoort	11	2	7	2		4	2	1	1	1	1	1	1						10	1
2	11	Trouwen	10	4	5	1			1	4	2	1				1	1				8	2
3	19	Burgemeester en wethouders	10	5	5			3	4			1	2								7	3
4	55	Woningen (!)	10	8	2			4		1					2	1	1	40			9	1
5	37	Afvalverwerking	9	7	2			2	2	1	1	1	1					52			6	3
6	1	Burgerzaken	8	6	2			5	2			1									7	1
7	16	Openingstijden van het gemeentehuis	8	5	3			2		1	2		1	2							5	3
8	61	Geboorte	8	3	5			4	2				1					34			6	2
9	14	Rijbewijs	7	1	4	2		2	2				1	1	1						7	
10	167	Activiteiten	7	7				1	1		2					1		13	36		4	3
11	28	Sportverenigingen	6	2	3	1		1	3			1		1							6	
12	36	Groenvoorziening	6	4	2			2					1	2			1				5	1
13	47	Scholen	6	5	1			1					1			1		11	13	14	5	1
14	62	Overlijden	6	3	3				2	2				1							4	2
15	79	Sport	6	4	2			1	2				1					14	16		4	2
16	211	Politie	6	4	2			1		2			1			1		13			6	
17	263	Bomen weghalen (!)	6	1	3	2		4		1								15			1	5
18	12	Trouwen – waar? wanneer? wat? (!)	5	1	4	5		2	1	2												5
19	30	Dokter	5	4		1				1	1	1	1					12			5	
20	7	Belastingen (!)	4	2	2			1	1	1								41			4	
21	23	Verbouwen (!)	4	3	1				1	1		1						24			3	1
22	24	Verbouwen – wat komt erbij kijken? (!)	4		4			2	1	1												4
23	26	Gemeentegids (!)	4	4				1			1	1						12			1	3
24	29	Kerken	4	2	1	1			2		1				1						3	1
25	41	Winkels	4	4					1	1						1		26			4	
26	48	Bij wie kun je waarvoor terecht? (!)	4	3	1				2		1		1									4
27	50	Problemen (!)	4	1	1		2	1	1	1	1											4
28	54	Openbaar vervoer	4	4									1	2				27			4	
29	82	Nieuwbouw	4	2	2			1		1	1							39			3	1
30	118	Activiteiten voor jongeren	4	3	1			2								1		17			3	1

Nr.	Th.nr.	Thema	Fr.	Fr. niveau				Frequentie volgorde															Form.	
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1x	1x	1x	1	2		
31	162	Uitkeringen	4	2	2			1	1					1				35			1	3		
32	228	Grootvuil	4	4						1	2		1								3	1		
33	5	Uittreksel bevolkingsregister	3		1		2	1	2												2	1		
34	8	Hondenbelasting	3		2	1		2		1											3			
35	21	Stemmen	3	2	1				1					2							2	1		
36	22	Politieke programma's	3	1	2					2		1									1	2		
37	25	Tuinen aanleggen	3		3			1	1		1											3		
38	142	Bus (!)	3	1	2			2	1												2	1		
39	153	Recreatie	3	2	1			1		1								29			2	1		
40	182	Apotheker	3	2	1			1					1					44			3			
41	205	Hoe het bestuur in elkaar zit	3	2	1			1	1		1										1	2		
42	232	Besluiten van de gemeente(raad) (!)	3	1	2			1	1	1											1	2		
43	233	Speelplaatsen	3	3						1		1						11			3			
44	277	Deelgemeente	3	2	1				1			1		1							2	1		
45	295	Actuele dingen	3	3							1	1	1								1	2		

6.4.4 Het soort onderwerpen

Wat allereerst opvalt is dat de nummer 1 uit de top-45 slechts door 11 van de 21 proefpersonen is genoemd, dus 52,38% van de proefpersonen noemt dit thema. Voor een nummer 1 zou je toch eigenlijk verwachten dat alle proefpersonen dit thema zouden noemen. Blijkbaar is een gemeentelijke website zo complex en hebben er zoveel verschillende soorten onderwerpen mee te maken, dat er niet één onderwerp is dat elke gebruiker standaard noemt, wanneer hij aan een gemeentelijke website denkt.

Wat verder opvalt is dat de meeste thema's uit de top-45 op veel bestaande gemeentelijke websites door de gemeentes thuisgebracht zouden worden onder het digitale loket. Dit is het gedeelte van de website waarin alle producten en diensten van de verschillende gemeentelijke diensten (zoals Burgerzaken, de Belastingdienst, Onderwijs, Cultuur en Welzijn, Stadsbeheer, Dienst Stedelijke Ontwikkeling, enz.) worden aangeboden. Het gaat om de onderwerpen die in onderstaande tabel genoemd zijn uit het digitale loket waar veel van de thema's thuishoren. Thema's met betrekking tot burgerzaken werden het meest genoemd. Daarnaast staat het aantal genoemde thema's uit de top-45, die bij dit onderwerp ingedeeld zouden kunnen worden, voorbeelden van het soort thema's waar het dan om gaat en het totaal aantal benoemen van het soort thema's.

Tabel 4: Thema's met betrekking tot het digitale loket van een gemeentelijke website

<i>Thema's binnen het digitale loket</i>	<i>Aantal thema's binnen de top 45</i>	<i>Voorbeelden</i>	<i>Totaal aantal benoemingen</i>
Burgerzaken	7	paspoort, trouwen, geboorte, rijbewijs	50
Bouwen en wonen	4	woningen, verbouwen, tuinen aanleggen	21
Milieu en afval	2	afvalverwerking, grootvuil	13
Leefomgeving en veiligheid	3	groenvoorziening, problemen	16
Gemeentelijke belastingen	2	hondenbelasting	7
Werk en inkomen	1	uitkeringen	4

De thema's die genoemd zijn horen ook thuis bij veel andere belangrijke onderwerpen van een gemeentelijke website. De onderwerpen in tabel 5 zouden primaire links op een gemeentelijke website kunnen zijn en een aantal genoemde thema's uit de top 45 vind je vaak terug onder deze primaire links. Ook hiernaast staat weer het aantal genoemde thema's dat onder de primaire link ingedeeld zou kunnen worden met voorbeelden en totaal aantal benoemingen van het soort thema's erbij.

Tabel 5: Primaire thema's op een gemeentelijke website

<i>Primaire thema's op een gemeentelijke website</i>	<i>Aantal thema's binnen de top 45</i>	<i>Voorbeelden uit de top 45</i>	<i>Totaal aantal benoemingen</i>
Contactinformatie	1	openingstijden van het gemeentehuis	8
Deelgemeenten	1	deelgemeente	3
Plannen en projecten	1	nieuwbouw	4
Politiek en bestuur	5	burgemeester en wethouders, politieke programma's	22
Gemeentelijke organisatie	7	politie, scholen, sportverenigingen	40
Actuele zaken / nieuws	1	actuele dingen	3
Toeristische informatie	4	activiteiten, recreatie, winkels	18
Openbaar vervoer	2	bussen	7

Na 'burgerzaken' worden onder 'gemeentelijke organisatie' de meeste thema's genoemd. Dit is eigenlijk ook wel logisch, omdat hier zoveel instellingen en gemeentelijke diensten mee te maken hebben. Veel belangrijke onderwerpen van een gemeentelijke website komen dus terug in de free-listing-taken. Dat betekent dat er voldoende onderwerpen genoemd zijn om mee aan de slag te gaan in onderdeel II van het onderzoek, zonder het gevaar dat er maar een klein gedeelte van een gemeentelijke website aan bod zal komen.

6.4.5 Niveau van de soorten onderwerpen

Wanneer je kijkt naar het niveau waarop de proefpersonen de verschillende thema's hebben genoemd, valt het op dat een aantal onderwerpen alleen of bijna alleen maar op het primaire niveau zijn genoemd. De proefpersonen hebben dus geen idee waar deze onderwerpen 'onder' zouden staan. Het zijn een soort 'primitieve' thema's van een gemeentelijke website in het hoofd van de gebruiker. Het gaat om de volgende thema's: woningen, afvalverwerking, burgerzaken, activiteiten, scholen, dokter, gemeentegids, winkels, openbaar vervoer, grootvuil, speelplaatsen en actuele dingen. Bij deze thema's valt op dat ze altijd enkelvoudig geformuleerd worden, ze zijn dus wel bekend voor de proefpersonen of misschien zelfs wel

prototype onderwerpen voor een gemeentelijke website, maar de proefpersonen weten niet waar ze het onder zouden kunnen plaatsen.

Bij een aantal onderwerpen is er wel duidelijk een spontaan aangebrachte structuur of hiërarchie te herkennen in de resultaten van de free-listing taak. Een aantal thema's worden namelijk juist vaker op het secundaire niveau van de aangebrachte structuur genoemd. Dit gaat bijvoorbeeld om de producten en diensten die de proefpersonen onder 'burgerzaken' hebben geplaatst zoals paspoort, geboorte, trouwen en rijbewijs. Maar ook om thema's die onder een andere primair genoemd thema vallen. Het thema 'verbouwen – wat komt erbij kijken' wordt bijvoorbeeld vier maal genoemd en alle vier de keren wordt het onder het primair genoemde thema 'verbouwen' genoemd. Dit is natuurlijk ook wel een logische structuur voor deze thema's. Er worden zelfs een aantal thema's op een derde of vierde niveau genoemd, maar dit gaat in verhouding met de andere genoemde thema's om heel weinig thema's.

In de voorgaande twee alinea's spreek ik over niveaus zoals ze voorkomen in de spontaan aangebrachte structuren van de proefpersonen. Dit wil niet zeggen dat deze niveaus overeenkomen met de niveaus van bestaande gemeentelijke websites. Wanneer je deze niveaus ernaast legt valt het op dat bijna alle thema's van de top 45 op een diep niveau van bestaande gemeentelijke websites staan zoals paspoort, trouwen, geboorte, rijbewijs, enz. Er komen slechts enkele thema's in de top 45 voor, die je als secundaire link op bestaande gemeentelijke websites zou kunnen verwachten zoals 'burgemeester en wethouders' en 'belastingen'. Maar geen van de thema's uit de top 45 zou je als primaire link op een gemeentelijke website kunnen verwachten. Dit geeft al aan dat proefpersonen wel onderwerpen op het basisniveau kunnen noemen, die typisch zijn voor een gemeentelijke website, maar dat zij niet zo goed weten waar deze onderwerpen uiteindelijk 'onder' horen.

6.4.6 Volgorde waarin de thema's genoemd zijn

Vervolgens heb ik gekeken of er nog opvallende verbanden zijn tussen bepaalde thema's en de volgorde waarin die thema's genoemd zijn. Om hier goed zicht op te krijgen heb ik een kruistabel gemaakt met de themanummers in de rijen en de volgordenummers van de thema's in de kolommen. Maar de kruistabel werd te breed en onoverzichtelijk, doordat een aantal proefpersonen erg hoge volgordenummers had, doordat ze op één niveau erg veel thema's opnoemden. Dit gold vooral voor het primaire niveau, waar allemaal eenlingen genoemd werden, waarvan de proefpersonen niet wisten waar ze 'onder' geplaatst zouden kunnen worden. Proefpersoon 5 noemde bijvoorbeeld 55 thema's op het primaire niveau.

Om de kruistabel overzichtelijker te maken heb ik de variabele volgorde gehercodeerd, zodat alle volgordenummers boven de 10 (11 t/m 55) gehercodeerd werden in 11. Zo werd de kruistabel veel smaller door de afname van het aantal kolommen. Ik ben namelijk niet geïnteresseerd in de hoge volgordenummers, het analyseren van de volgorde nummers 1 tot en met 10 is voldoende.

Wat allereerst opvalt is dat de meeste volgordenummers bij de themanummers maar één keer voorkomen. Bij het berekenen van de chi-kwadraat blijkt dan ook dat er geen significant verband is tussen de themanummers en volgordenummers. Wel is er per niveau een aantal themanummers dat vaker dan één keer voorkomt met hetzelfde volgordenummer. Zo wordt op het primaire niveau themanummer 1 (burgerzaken) vier maal als eerste (volgordenummer 1) genoemd en themanummer 19 (burgemeester en wethouders) driemaal als tweede (volgordenummer 2). Verder valt op dat op het primaire niveau themanummer 47 (scholen) drie maal genoemd wordt op een volgordenummer hoger dan 10. Themanummer 55 (woningen) wordt drie maal als eerste genoemd.

Op het secundaire niveau wordt themanummer 13 (paspoort) driemaal als eerste genoemd en wederom wordt themanummer 19 (burgemeester en wethouders) driemaal als tweede genoemd. Verder wordt op de verschillende niveaus een aantal themanummers tweemaal met hetzelfde volgordenummer genoemd, maar dat is eigenlijk zo'n minimale overeenkomst, dat het niet interessant is om hier verder te noemen. Om echt valide uitspraken te kunnen doen over het verband tussen de thema's en de volgorde waarin ze genoemd zijn, zouden er veel meer thema's in het onderzoek opgenoemd moeten worden; eerder 1000 dan in dit geval ruim 500.

Ten slotte heb ik gekeken of er een verband is tussen de volgorde van de thema's en hun formulering, maar hier blijkt geen significant verband tussen te zijn. Elk volgordenummer heeft meer enkelvoudige formuleringen dan constructies. En bij elk hoger volgordenummer zijn er weer minder themanummers genoemd. Het is vrij logisch dat de meeste thema's vooral als eerste, tweede of derde worden genoemd. En hoe hoger het volgordenummer wordt, des te lager het aantal genoemde thema's per volgordenummer. Het is dus niet zo dat bij de hogere volgordenummers de verhouding tussen het aantal enkelvoudige formuleringen en constructies verandert, deze blijft ongeveer gelijk. Er zijn telkens méér enkelvoudige formuleringen dan constructies.

6.4.7 Het onderzoek gaat verder

In onderdeel II wordt onderzocht of de spontaan aangebrachte hiërarchieën in de thema's echt hiërarchisch in het hoofd van de gebruiker zijn. Of hebben de gebruikers eigenlijk niet zo'n goed beeld van de structuur van de verschillende onderwerpen van een gemeentelijke website? Is het afhankelijk van het soort onderwerpen? Is de kennis van burgerzaken bijvoorbeeld wel hiërarchisch georganiseerd, maar van gemeentelijke diensten zoals afvalverwerking en groenvoorziening niet? In onderdeel II komen de thema's van de top 45 terug, waarbij ik nieuwe proefpersonen vraag naar hiërarchische kennis omtrent deze thema's. Hierbij vraag ik vooral naar superordinates bij de thema's en naar thema's op hetzelfde niveau. De meeste thema's horen namelijk al tot het laagste niveau, waardoor het niet nuttig is om naar subordinates bij deze thema's te vragen.

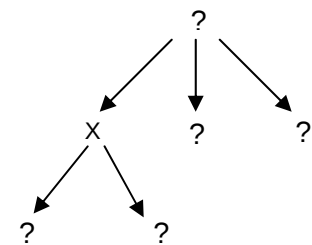
7 Onderdeel II

Organisatie van onderwerpen op een gemeentelijke website

Naar aanleiding van het free-listing in onderdeel I heb ik de saillante onderwerpen geselecteerd voor de volgende fase in het onderzoek. Dit zijn de onderwerpen die door drie of meer personen genoemd zijn. In onderdeel II van het onderzoek wil ik er namelijk achterkomen hoe de saillante onderwerpen van een gemeentelijke website georganiseerd zijn in het hoofd van de proefpersonen. Met andere woorden: welke voorkennis heeft men van de organisatie van informatie op een gemeentelijke website? Is er sprake van duidelijke hiërarchische categorieën, of is er eerder sprake van doelgebonden categorieën? Ik stel open vragen in navolging van Rifkin, van wie zijn onderzoek naar het basisniveau van gebeurtenis-hiërarchieën wordt besproken door Murphy en Lassaline (1997). Hij liet proefpersonen basislevel-gebeurtenissen genereren zoals 'diner', 'entertainment' en 'sporten' en vroeg dan naar de superordinate (waarvan zijn deze gebeurtenissen een type?) en subordinate niveaus (wat zijn voorbeelden van deze gebeurtenis?). Op dezelfde manier onderzoek ik of de gebruikers het met elkaar eens zijn over aan- of afwezigheid van hiërarchische categorieën bij de informatie op een gemeentelijke website.

Om er achter te komen hoe de onderwerpen georganiseerd zijn in het hoofd van de gebruiker moet in beeld worden gebracht in wat voor soort hiërarchieën de proefpersonen deze onderwerpen plaatsen. Wanneer blijkt dat de proefpersonen het veelal met elkaar eens zijn over bepaalde categorieën, dan zou je kunnen zeggen dat er inderdaad sprake is van hiërarchische categorieën in het hoofd van de gebruiker.

Maar hoe zou je onderwerpen in een hiërarchie kunnen zetten? Wat zijn de bovenliggende onderwerpen bij een bepaald onderwerp? En welke onderwerpen hangen eronder? Schematisch ziet deze vraag er als volgt uit: welk onderwerp hangt er boven X, is gelijk aan X, of hangt onder X (zie hiernaast)?



Natuurlijk is het te ingewikkeld voor proefpersonen om dergelijke schema's per onderwerp in te vullen. Daarom bevroeg ik het niet alleen schematisch, maar ook in uitgeschreven vragen. Stel dat het onderwerp 'burgemeester' een saillant onderwerp blijkt te zijn naar aanleiding van het free-listing. Dan vraag ik het superordinate niveau aan de proefpersonen: 'Onder welk linklabel op de startpagina zou u het onderwerp 'burgemeester' verwachten op een gemeentelijke website?', in de verwachting dat zij antwoorden geven als 'bestuur van de gemeente' of 'politiek'. Vervolgens vraag ik het gelijke niveau: 'En wat voor soort onderwerpen verwacht u nog meer naast het onderwerp 'burgemeester', dus in hetzelfde gedeelte van de website waar ook naar de informatie over de burgemeester verwezen wordt?', in de verwachting dat zij zeggen, 'wethouders', 'gemeenteraad', of 'bestuurlijke stukken'. Ten slotte vraag ik het subordinate niveau: 'En wat voor soort onderwerpen verwacht u in het gedeelte van de website die specifiek over de burgemeester gaat?', in de verwachting dat zij antwoorden geven als: 'hoe je in contact kunt komen met de burgemeester', 'de verantwoordelijkheden van de burgemeester' en 'zijn persoonlijke gegevens, bijvoorbeeld hoe zijn loopbaan eruit zag, voordat hij burgemeester werd'.

De vraag is natuurlijk nog steeds of er überhaupt wel sprake is van stabiele schema's en of deze schema's dan hiërarchisch zijn. Misschien hebben de proefpersonen eigenlijk helemaal geen idee waaronder bepaalde onderwerpen thuis horen of wat voor soorten onderwerpen er op hetzelfde niveau horen. Misschien

hebben de proefpersonen helemaal geen idee waar de onderwerpen thuishoren. En misschien is het daarom wel logisch dat het voor de gemeente zelf zo lastig is om alle onderwerpen te organiseren binnen de website. Als de proefpersonen niet weten waar de onderwerpen thuishoren, is het ook wel logisch dat gebruikers van gemeentelijke websites vaak moeite hebben met het vinden van de juiste informatie op een gemeentelijke website. Ze weten zelf niet waar ze de informatie onder zouden moeten stoppen, laat staan waar ze deze dan onder zouden moeten vinden.

Maar vooralsnog ga ik er vanuit dat uit onderdeel II naar voren komt hoe de gebruiker verwacht dat de informatie op een gemeentelijke website georganiseerd is. Deze schema's geven dan aan hoe de onderwerpen geformuleerd moeten worden volgens de gebruiker (naar aanleiding van onderdeel I) en hoe deze georganiseerd moeten worden. Er komt naar voren op wat voor soort abstractieniveau de onderwerpen idealiter geformuleerd moeten worden op de startpagina en welke onderwerpen steeds dieper in de structuur van de site (eventueel hiërarchisch) op deze onderwerpen volgen. Op die manier kan er naar aanleiding van deze bevindingen een soort optimale ordening van de informatie gemaakt worden zoals de gebruiker deze zou willen zien op een gemeentelijke website.

7.1 Proefpersonen

Ik had ervoor kunnen kiezen om dezelfde proefpersonen te vragen als in onderdeel I van het onderzoek, maar dan zou ik bij elk proefpersoon tijdens het free-listing heel snel mee moeten schrijven. Na het free-listing zou ik dan per genoemd onderwerp moeten vragen hoe dit onderwerp past binnen de organisatie van de onderwerpen in het hoofd van de proefpersoon. Het nadeel hiervan is dat de proefpersoon de organisatie van verschillende onderwerpen benoemen, waardoor je de resultaten tussen proefpersonen moeilijk met elkaar kunt vergelijken. Ook loop je gevaar dat er naar de organisatie van onderwerpen wordt gevraagd, die helemaal niet saillant zijn; dat wil zeggen dat ze niet zo bekend zijn voor andere proefpersonen. Daarom benader ik voor dit onderdeel nieuwe proefpersonen, die ik allemaal dezelfde vragen stel. Op die manier zijn de resultaten tussen de proefpersonen goed te vergelijken.

In totaal (voor twee taken) heb ik twintig proefpersonen benaderd, per taak vijf mannen en vijf vrouwen. Ik zal later terugkomen op deze taken. Ik heb zelf het idee dat tien proefpersonen per taak genoeg is, omdat bij een aantal onderwerpen de antwoorden na deelname van twintig proefpersonen al veel overeenkomsten vertonen, waardoor je waarschijnlijk goede algemene uitspraken hierover kunt doen. De resultaten bij andere onderwerpen lopen juist erg uiteen, en wanneer ik nog meer proefpersonen benader, lopen deze resultaten alleen maar verder uiteen. Dit maakt de verwerking van deze resultaten erg ingewikkeld, terwijl het inhoudelijk niet veel toevoegt aan de resultaten als input voor onderdeel III.

7.2 Procedure

Bij dit onderdeel krijgen de proefpersonen kaartjes met onderwerpen van een gemeentelijke website, waarbij ik hen vraag onderwerpen te genereren op super (moeder) - en subordinate (kinderen) levels. Ook vraag ik bij deze onderwerpen wat voor soort onderwerpen op hetzelfde niveau (broertjes en zusjes) horen volgens hen. Ik geef de proefpersonen een memoblok, waar ze per kaartje op een nieuw memoblaadje hun gegenereerde onderwerpen op kunnen schrijven. Ik wil deze opdracht schriftelijk afnemen, zodat ik heel concreet onderwerpen als resultaat krijg en niet alle 'ruis' die proefpersonen produceren tijdens een mondelinge afname van het onderzoek. De proefpersonen krijgen maximaal 20 onderwerpen voor zich, omdat anders de werkdruk te zwaar wordt.

Per onderwerp krijgen de proefpersonen een nieuw kaartje voor zich, waarbij het vorige kaartje weer wordt weggehaald. Ik wil namelijk voorkomen dat het een soort sorteertaak wordt, waarbij de proefpersonen bij voorgaande of komende onderwerpen kunnen afkijken of deze onderwerpen niet toevallig in het straatje van het huidige onderwerp passen. Wanneer ik bijvoorbeeld vraag naar het onderwerp superordinaat aan het onderwerp 'paspoort', terwijl het onderwerp 'burgerzaken' een aantal vragen verder in de vragenlijst genoemd wordt, zou de proefpersoon stiekem inspiratie op kunnen doen bij de genoemde onderwerpen verderop in de vragenlijst. Hij zou dan al snel kunnen bedenken dat 'burgerzaken' wel goed als superordinaat onderwerp boven 'paspoort' past. Hij sorteert dan als het ware gegeven onderwerpen, terwijl ik juist benieuwd ben welke onderwerpen proefpersonen uit hun zelf kunnen genereren.

Om te voorkomen dat het een sorteertaak wordt krijgen proefpersonen dus steeds een nieuw kaartje voor zich, zodat ze geen inspiratie op kunnen doen bij voorgaande of komende onderwerpen. Maar ik zal er ook voor zorgen dat er in de taak geen onderwerpen naar voren komen, die binnen dezelfde hiërarchie zouden kunnen staan. Onderwerpen als paspoort en rijbewijs (beiden 'papieren') komen dus niet allebei binnen dezelfde taak naar voren. Een andere manier om te voorkomen dat het een sorteertaak wordt is door bij de instructie aan te geven aan de proefpersonen dat ze geen onderwerpen mogen noemen die al eerder tijdens de taak aan bod zijn geweest. Natuurlijk moet het dan ook niet voor de hand liggen dat een onderwerp genoemd moet worden, dat al eerder aan bod is geweest. Maar dit wil ik dus voorkomen op de manier die ik zojuist heb uitgelegd.

Om toch eventuele volgorde-effecten te voorkomen, die kunnen ontstaan doordat bijvoorbeeld binnen een taak het onderwerp paspoort altijd eerder wordt genoemd dan het onderwerp geboorte (deze onderwerpen hebben beiden iets te maken met de afdeling burgerzaken), schud ik de kaartjes met onderwerpen bij elk proefpersoon opnieuw. Een betere manier van het willekeurig counterbalanceren van de onderwerpen binnen één taak bestaat volgens mij niet. Ik heb de kaartjes wel genummerd, zodat ik bij het verwerken van de resultaten niet in de war kan raken.

7.3 *Materiaal*

Uit onderdeel I kwam een top-45 van onderwerpen die veel genoemd worden wanneer men aan een gemeentelijke website denkt. In deze top-45 kwam een aantal onderwerpen voor, die binnen dezelfde hiërarchie zouden kunnen vallen. Het gaat om de volgende groepjes van onderwerpen.

paspoort	geboorte	afvalverwerking	sportverenigingen
rijbewijs	overlijden	grootvuil	sport
uittreksel bevolkingsregister			
activiteiten	openbaar vervoer	groenvoorziening	woningen
activiteiten voor jongeren	bus	bomen weghalen	nieuwbouw
dokter	belastingen	politieke programma's	hoe het bestuur in elkaar zit
apotheker	hondenbelasting	stemmen	burgemeester en wethouders
		besluiten gemeenteraad	

De volgende onderwerpen in de top-45 vallen niet binnen dezelfde hiërarchie als een ander onderwerp:

Burgerzaken	Problemen	Kerken	Actuele dingen
Openingstijden	Recreatie	Winkels	Uitkeringen
Scholen	Tuinen aanleggen	Gemeentegids	Deelgemeente
Politie	Speelplaatsen	Verbouwen	Trouwen

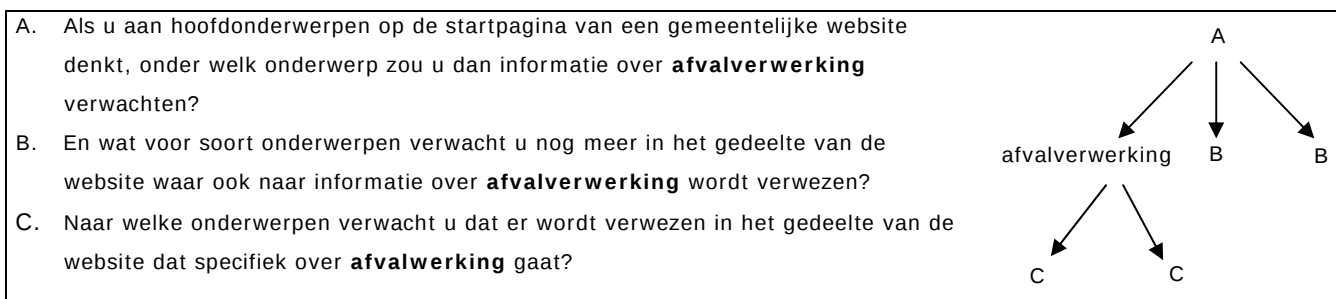
Drie onderwerpen uit de top-45 zijn hierboven niet vermeld. Dit zijn 'Trouwen – waar, wanneer, wat?', 'Verbouwen – wat komt erbij kijken?' en 'Bij wie kun je waarvoor terecht?'. De eerste twee onderwerpen horen heel duidelijk onder trouwen respectievelijk verbouwen. Het lijkt mij niet nuttig om deze onderwerpen in het onderzoek bij onderdeel II op te nemen, omdat het superordinate onderwerp al in de titel van deze onderwerpen zit en 'broertjes of zusjes' eigenlijk ook (waar, wanneer, wat zijn 'broertjes' van elkaar). Het zeer abstracte onderwerp 'Bij wie kun je waarvoor terecht?' vind ik te vaag voor de proefpersonen om super- of subordinate onderwerpen bij te genereren.

In totaal blijven er 42 onderwerpen over om op te nemen in onderdeel II van het onderzoek. Ik wil voorkomen dat er binnen één taak onderwerpen uit hetzelfde groepje (zoals hierboven genoemd) opgenomen worden. En omdat de meeste groepjes twee onderwerpen bevatten heb ik ervoor gekozen om de onderwerpen over twee verschillende taken (stapels kaarten met onderwerpen) te verdelen. Bij de groepjes met drie onderwerpen neem ik het onderwerp dat het minst van de drie genoemd werd niet mee in onderdeel II. Het gaat om de volgende onderwerpen: uittreksel bevolkingsregister en stemmen. Op die manier houd ik veertig onderwerpen over om mee te nemen in onderdeel II, dus twintig onderwerpen per taak.

Elke taak is verdeeld in twintig onderwerpen op twintig losse kaartjes. Op elk kaartje wordt van de proefpersoon gevraagd onderwerpen te genereren die super- of subordinaat zijn aan het onderwerp in de vraag of op hetzelfde niveau staan als dat onderwerp.

Hieronder staat een voorbeeld van een kaartje:

Afbeelding 1: Voorbeeld van een kaartje met het onderwerp 'afvalverwerking'



Bij sommige onderwerpen is het zeer moeilijk om onderwerpen te genereren op het subordinate niveau. Ik zal toch bij elk onderwerp naar alle niveaus vragen om consistentie tussen de kaartjes te bewaren. Misschien raken proefpersonen in de war, wanneer bij het ene kaartje het ene niveau wordt gevraagd en bij het andere kaartje een ander niveau. Bij de instructie geef ik duidelijk aan dat men ook mag zeggen dat men er bij bepaalde onderwerpen helemaal geen onderwerpen onder zou verwachten.

Hieronder heb ik de twee taken opgesomd. Elk afzonderlijk onderwerp heb ik op een kaartje weergegeven zoals bij het voorbeeld op afbeelding 1.

Taak 1. (wit)

1. afvalverwerking
2. scholen
3. groenvoorziening
4. hoe het bestuur van de gemeente in elkaar zit
5. gemeenteraad
6. politie
7. verbouwen
8. paspoort
9. geboorte
10. dokter
11. woningen
12. openingstijden van het gemeentehuis
13. winkels
14. activiteiten binnen de gemeente
15. belastingen
16. openbaar vervoer
17. sport
18. actuele dingen
19. deelgemeente
20. recreatie

Taak 2. (groen)

1. kerken
2. problemen binnen de gemeente
3. overlijden
4. politieke programma's
5. rijbewijs
6. nieuwbouw
7. apotheker
8. uitkeringen
9. aanleggen van tuinen
10. speelplaatsen
11. grootvuil
12. trouwen
13. weg laten halen van bomen
14. burgemeester en wethouders
15. hondenbelasting
16. bussen
17. gemeentegids
18. sportverenigingen
19. burgerzaken
20. activiteiten voor jongeren

7.4 Pretest

Bovenstaande opzet voor de opdracht bij onderdeel II heb ik bij twee proefpersonen gepretest, één proefpersoon per taak. Allereerst bleek dat de vraagstelling op de kaartjes te moeilijk was voor de proefpersonen. Het plaatje vonden zij veel duidelijker. Daarom heb ik ervoor gekozen om bij de echte afnamen niet meer op elk kaartje de ingewikkelde vraagstelling te zetten, maar alleen de plaatjes met het onderwerp op het plaatje te zetten. In een algemene instructie heb ik in woorden uitgelegd wat mijn bedoeling is met de plaatjes op de kaartjes. In bijlage D heb ik de instructie bij deze opdracht opgenomen.

Om het principe van verschillende niveaus binnen een website uit te leggen geef ik in de instructie ook voorbeelden van informatie op verschillende niveaus op bekende websites zoals TPG POST, BOL.com, HEMA.nl en Voetbal International. Op die manier kan ik heel concreet laten zien wat ik met verschillende niveaus op een website bedoel.

Bij het plaatje op de kaartjes bleek ook dat het nog niet helemaal duidelijk was dat men zoveel mogelijk onderwerpen op de niveaus mocht noemen en dat men zich niet speciaal aan het aantal B-tjes of C-tjes op het plaatje hoefde te houden. In de instructie heb ik dus ook opgenomen dat het de bedoeling is dat men zoveel mogelijk onderwerpen per niveau op noemt.

Het bleek dat twintig onderwerpen per proefpersoon lang duurde en dat de proefpersonen het zat begonnen te worden. Natuurlijk is het belangrijker om een goede kwaliteit van de resultaten te waarborgen en meer verschillende proefpersonen te raadplegen dan zoveel mogelijk onderwerpen de revue te laten passeren. Daarom zal ik in het echte onderzoek vijftien onderwerpen per proefpersoon laten bekijken.

Dit betekent dat er tien van de veertig onderwerpen uit het onderzoek verwijderd moeten worden. Je zou kunnen zeggen dat het dus goed uitkwam dat er een aantal onderwerpen niet duidelijk waren voor de proefpersonen in de pretest, waardoor het goed uitkomt dat ik die onderwerpen uit het onderzoek kan verwijderen. Het gaat om een aantal onderwerpen die de proefpersonen in de pretest erg vaag vonden en waarvan men niet zo'n goed beeld had:

- actuele dingen
- problemen in de gemeente
- woningen; er werd getwijfeld of het om woningstichtingen ging, of om koop- of huurwoningen, of om nieuwbouw.

Ook vond men een aantal woorden niet echt logisch op een gemeentelijke website zoals:

- apotheker; een beetje ver gezocht om die ook op een gemeentelijke website te zetten.
- gemeentegids; dat is het alternatief voor een gemeentelijke website.

Met een aantal onderwerpen was een heel ander probleem, deze vond men niet goed op plaats B binnen de hiërarchie passen, maar eerder op plaats A, waardoor de proefpersonen in de war raakten. Ik heb er nog even over nagedacht, of ik de plaats van het onderwerp binnen de hiërarchie geheel vrij moest houden. Op die manier zou ik de proefpersonen dus zelf laten bepalen wáár het onderwerp binnen de hiërarchie zou moeten staan. Maar dit zou de opdracht nog weer moeilijker maken, terwijl deze al niet gemakkelijk is. Het zou ook verwarrend voor de proefpersonen zijn als het woord de ene keer boven in de hiërarchie gezet zou worden, de andere keer in de midden en de andere keer weer onderin de hiërarchie. Ik heb er dus voor gekozen om alle woorden gewoon op het basisniveau van de hiërarchie te plaatsen. Vooral omdat de meeste woorden uit de top 45 hier ook goed passen. De woorden waarvan men het lastig vond om op het basisniveau te zien heb ik dus ook verwijderd uit het onderzoek. Het gaat om:

- burgerzaken
- deelgemeente
- openbaar vervoer

Ik wilde tien termen uit het onderzoek verwijderen, dus heb ik nog twee termen verwijderd waar de proefpersonen ook niet snel uitkwamen in de pretest, namelijk:

- bomen laten weghalen
- activiteiten voor jongeren

De twee termen overlijden en geboorte heb ik aangepast naar aangifte van overlijden en geboorte, want het bleek dat de proefpersonen moeite hadden om in te zien dat het hier vooral ging om de aangifte ervan voor de burgerlijke stand.

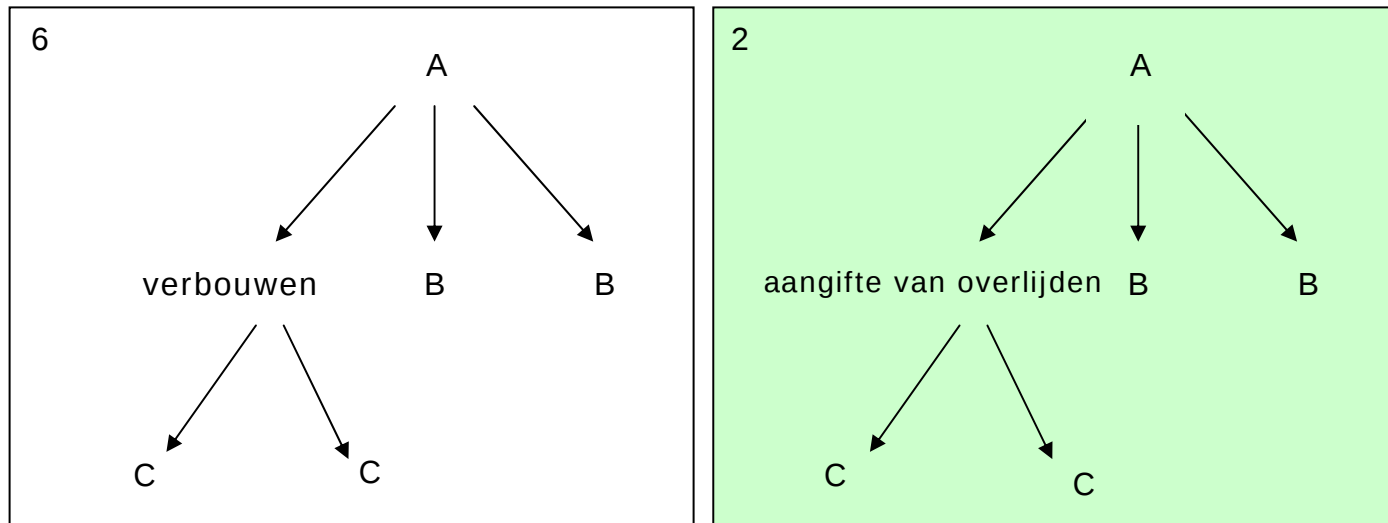
Ten slotte bleek dat het niet goed werkte om de proefpersonen zelf te laten schrijven. Ze vonden het lastig om te denken en schrijven tegelijk en vroegen mij te schrijven. Dit bleek inderdaad veel prettiger te werken. Zo konden ze vrijuit nadenken en spreken en voelden ze zich minder 'geremd', doordat ze het niet zelf op hoefden schrijven.

Naar aanleiding van de pretest heb ik nieuwe kaartjes gemaakt voor de echte afnamen van het onderzoek. Op de algemene instructie heb ik de vraagstelling in woorden gezet en op de kaartjes zelf alleen het plaatje, omdat de aandacht van de proefpersonen hoofdzakelijk uitging naar de plaatjes. Ik heb twee

taken gemaakt van vijftien kaartjes, een witte (taak 1) en een groene (taak 2), zodat ik bij het schudden niet de twee taken door elkaar haal.⁵

Hieronder staan twee voorbeelden van kaartjes uit respectievelijk taak 1 en 2 afgebeeld.

Afbeelding 2: Voorbeeld van twee kaartjes met de onderwerpen 'verbouwen' en 'aangifte van overlijden'



De taken zijn nu als volgt ingedeeld:

Taak 1. (wit)

1. afvalverwerking
2. scholen
3. groenvoorziening
4. hoe het bestuur in elkaar zit
5. gemeenteraad
6. verbouwen
7. paspoort
8. aangifte van geboorte
9. dokter
10. politie
11. openingstijden van het gemeentehuis
12. winkels
13. activiteiten binnen de gemeente
14. belastingen
15. sport

Taak 2. (groen)

1. kerken
2. aangifte van overlijden
3. politieke programma's
4. rijbewijs
5. nieuwbouw
6. uitkering
7. aanleggen van tuinen
8. speelplaatsen
9. grootvuil
10. trouwen
11. burgemeester en wethouders
12. bussen
13. sportverenigingen
14. hondenbelasting
15. recreatie

⁵ Zie bijlage E voor de vijftien afnamekaartjes per taak.

7.5 Verwerking resultaten

Ik heb de resultaten van dit onderdeel per taak ingevoerd in SPSS, waarbij ik de volgende variabelen in heb gevoerd:

proefpersoonnummer	leeftijd	geslacht	vraag	niveau	combinatie	onderwerp
--------------------	----------	----------	-------	--------	------------	-----------

De eerste drie variabelen spreken voor zich. De variabele vraag gaat om het nummer van het kaartje binnen de stapel en het niveau gaat om het gegenereerde niveau bij het onderwerp op het kaartje, dit kan superordinaat, gelijk of subordinaat aan het onderwerp zijn. De variabele 'combinatie' is een combinatie van het nummer van de vraag en het niveau, zodat bij de analyse van de data het gemakkelijk is om een bepaalde combinatie te selecteren en de verschillende gegenereerde onderwerpen per combinatie bij elkaar te zetten. Onder de variabele 'onderwerp' komen de door de proefpersonen gegenereerde antwoorden, elke nieuwe case is een nieuw gegenereerd onderwerp.⁶

Om te analyseren welke onderwerpen de proefpersonen op de verschillende niveaus van de hiërarchieën hebben gegenereerd heb ik in SPSS per taak de frequentie van de verschillende 'combinaties' in beeld gebracht. Op die manier kreeg ik twee lange lijsten met per combinatie de gegenereerde onderwerpen, zodat ik deze onderwerpen gemakkelijk met elkaar kon vergelijken. De 'frequentie van de combinatie' wil zeggen dat bijvoorbeeld alle onderwerpen, die op het hoogste niveau (A) bij kaartje 1 uit taak 1 zijn gegenereerd, onder elkaar in beeld zijn gebracht. Op die manier kun je zien of de proefpersonen het met elkaar eens zijn over de formulering van een bepaald superordinaat onderwerp. In bijlage G heb ik de twee lijsten van de twee taken in zijn geheel opgenomen.

7.6 Resultaten

De tweede deelvraag in het onderzoek luidt als volgt:

Hoe zijn de informatie-eenheden (gegenereerd in onderdeel I) georganiseerd in het hoofd van de gebruiker? Is er duidelijk sprake van hiërarchische categorieën? Of heeft de gebruiker geen duidelijk schema van deze informatie-eenheden in zijn hoofd?

7.6.1 Controle

Allereerst heb ik gecontroleerd of er geen vreemde eenheden voorkwamen in de twee datasets (taak 1 en 2). Dit is net als bij onderdeel I niet voor alle variabelen even gemakkelijk te controleren, maar in ieder geval wel voor variabelen als het proefpersoonnummer, leeftijd, geslacht, vraagnummer, niveau en combinatie. Met behulp van het berekenen van de frequenties van deze variabelen bleken er geen vreemde waarden bij de variabelen in beide datasets voor te komen.

7.6.2 Totaal aantal gegenereerde onderwerpen

In totaal hebben de tien proefpersonen bij taak 1 854 onderwerpen gegenereerd en bij taak 2 hebben tien andere proefpersonen 807 onderwerpen gegenereerd. Bij de dertig kaartjes (beide taken samengenomen) werden gemiddeld 55 onderwerpen per kaartje gegenereerd. Dit betekent dus dat er per proefpersoon per kaartje ongeveer 5,5 onderwerpen werden gegenereerd, wat niet zoveel afwijkt van het aantal voorbeeldpijlen

⁶ Zie bijlage F voor het codeboek van de dataset in SPSS (voor beide taken).

op de kaartjes, namelijk 5. Ondanks het feit dat ik de proefpersonen aanmoedigde om 'zoveel mogelijk onderwerpen' op niveau B en C te bedenken, hielden de meeste proefpersonen het aantal gegenereerde onderwerpen blijkbaar toch beperkt.

Op het superordinate niveau (A of 1) werden bij taak 1 151 onderwerpen en bij taak 2 154 onderwerpen gegenereerd. Gemiddeld betekent dit dat per proefpersoon per kaartje ongeveer één onderwerp werd gegenereerd. Dit is natuurlijk logisch, omdat het ook het idee was dat er op het superordinate niveau steeds maar één onderwerp genoemd zou worden.

Op het basisniveau (B of 2) werden bij taak 1 335 onderwerpen en bij taak 2 323 onderwerpen door de proefpersonen gegenereerd. Per proefpersoon per kaartje werden dus gemiddeld ongeveer 2,2 onderwerpen náást het gegeven onderwerp op het basisniveau gegenereerd.

Op het subordinate niveau (C of 3) werden bij taak 1 368 en bij taak 2 330 onderwerpen gegenereerd. Per proefpersoon per kaartje werden dus gemiddeld ongeveer 2,3 onderwerpen op het subordinate niveau gegenereerd. Op het laagste niveau werden dus net iets meer onderwerpen gegenereerd dan op het middenniveau, maar dit verschil is absoluut niet significant.

7.6.3 Is er sprake van hiërarchie?

In de opdracht dwong ik de proefpersonen te denken in hiërarchische structuren. Ik vroeg hen steeds wat men 'boven', 'naast', en 'onder' een bepaald onderwerp zou verwachten op een gemeentelijke website. De proefpersonen zouden de opdracht erg moeilijk hebben gevonden, wanneer zij zelf nooit in dergelijke hiërarchische structuren zouden denken. Maar dit bleek helemaal niet het geval te zijn. De proefpersonen konden goed bedenken wat ze op de verschillende niveaus bij de onderwerpen op een gemeentelijke website zouden verwachten.

Het kwam een enkele keer voor dat een proefpersoon een bepaald niveau bij een onderwerp opzettelijk 'leeg' liet. Hij gaf dan aan op dat niveau geen andere onderwerpen te verwachten. Dit kwam alleen voor op het basis- en subordinate niveau. In andere gevallen werd een bepaald niveau niet opzettelijk leeg gelaten, maar wist de proefpersoon zich echt geen raad met het niveau. Dit kwam vooral voor op het superordinate niveau. Proefpersonen hadden veel moeite om onderwerpen op dit niveau te genereren. Ze gaven ook aan dat ze het moeilijk vonden, omdat het tegennatuurlijk is om zelf superordinate onderwerpen te moeten bedenken. Normaal gesproken kun je uit een aantal superordinate onderwerpen de meest geschikte kiezen.

In de verdere bespreking van de resultaten zal ik voornamelijk ingaan op het superordinate (A) en basisniveau (B) bij de verschillende onderwerpen. Deze twee niveaus zijn namelijk het meest interessant om te bestuderen vanuit het oogpunt van consensus. Wanneer blijkt dat bij de superordinate onderwerpen (A) weinig overeenkomsten zijn, zouden de onderwerpen op hetzelfde niveau (B) nog als inspiratiebron kunnen gelden om als het ware een grote gemene deler naar voren te kunnen schuiven. Dit met het oog op het laatste onderdeel uit het onderzoek, waarin ik zal trachten een soort optimale organisatie van de informatie op een gemeentelijke website te creëren. De onderwerpen op het subordinate niveau (C) zijn hierbij minder van belang en zal ik dan ook niet helemaal in detail bespreken.

7.6.4 Is er consensus?

Het blijkt dat de proefpersonen bij de onderwerpen op de kaartjes goed in staat zijn om hiërarchieën te bedenken. Maar bedenken zij ook dezelfde hiërarchieën? Is er sprake van overeenstemming over bepaalde

onderwerpen? Aangezien in de twee taken een aantal maal onderwerpen uit hetzelfde 'groepje onderwerpen' (zie paragraaf 5.2.3) zijn opgenomen, zal ik de gegenereerde hiërarchieën per groepje onderwerpen (in het vervolg noem ik dit 'themavelden') bespreken. De belangrijke onderwerpen binnen elk themaveld worden cursief weergegeven.

Aan het eind van de bespreking van elk themaveld geef ik in een overzicht aan hoe ik de onderwerpen terug laat komen in de optimale ordening voor de website bij het experiment in onderdeel III. In paragraaf 8.2 zal ik de keuzes motiveren om bepaalde onderwerpen wel of niet op te nemen in de optimale ordening.

1. *Afvalverwerking/grootvuil/groenvoorziening/aanleggen van tuinen*

Het onderwerp *afvalverwerking* (taak 1) werd door drie van de tien proefpersonen bij taak 1 onder het onderwerp 'milieu' gezet, door twee onder het onderwerp 'gemeentelijke diensten', en één keer onder 'gemeentewerken', 'huishoudelijk vuil' en 'wat doet de gemeente om de stad schoon te houden'. Twee proefpersonen gaven aan dat ze geen idee hadden waaronder ze *afvalverwerking* zouden kunnen plaatsen. De proefpersonen hebben dus geen consensus bereikt over een superordinaat onderwerp boven afvalverwerking.

De volgende onderwerpen werden naast afvalverwerking geplaatst. Sommige onderwerpen komen op hetzelfde neer en heb ik daarom bij elkaar gezet met een schuine streep ertussen.

<i>Onderwerp:</i>	<i>Aantal:</i>
Afval ophalen/tijden van afhalen/vuilophaal	3
Gemeentewerk	2
Groenvoorziening	2
Plantsoendienst	2
Eisen aan werkplaatsen	1
Glasrecycling	1
Grofvuil	1
Papierverwerking	1
Parkeervergunningen	1
Riool	1
Schone stad	1
Waterzuivering	1
Totaal	17

De onderwerpen hebben allemaal iets te maken met gemeentelijke diensten van de gemeente, die ervoor zorgen dat de gemeente schoon en netjes blijft. Alleen het onderwerp 'parkeervergunningen' is een uitbijter, die ik daarom buiten beschouwing laat. Toch is de term 'gemeentelijke diensten' veel te ruim, omdat daar ook heel andere soort diensten onder vallen zoals diensten met betrekking tot verkeer en vervoer, sport en recreatie, leefomgeving en veiligheid, enz. Milieu en afval zijn dan betere termen voor deze rij met onderwerpen.

Onder afvalverwerking werd vooral onderscheid gemaakt tussen soorten afval zoals GFT, glas, groente, grofvuil, klein chemisch afval en papier. Verder werden er nog algemene zaken genoemd zoals contactgegevens van de vuilophaaldienst en het milieupark, regels voor afvalverwerking, voorlichting en tijden van vuilophaal.

Het onderwerp 'grofvuil' (taak 2) werd zowel in het rijtje náást als onder afvalverwerking genoemd. Bij taak 2 kwam deze term in een net iets andere bewoording, namelijk '*grootvuil*', aan bod. Het is interessant om te zien dat deze term driemaal onder afvalverwerking werd gezet, wat overeenkomt met het feit dat een aantal

proefpersonen in taak 1 inderdaad grootvuil onder afvalverwerking zetten. Verder werd grootvuil tweemaal onder 'afval' gezet en éénmaal onder 'afvaldiensten', 'afvalvoorzieningen', 'gemeentelijke reiniging' en 'gemeentewerken'.

De volgende onderwerpen werden naast (B) grootvuil genoemd:

<i>Onderwerp:</i>	<i>Aantal:</i>
Kleinvuil/huisvuil	5
Vuilophaaldienst/afval ophalen	3
(klein) chemisch afval	3
GFT/groenafval	3
Glas	2
Papier	2
IJzer	1
Kringloop	1
Straatreiniging	1
Batterijen	1
Totaal	23

In deze rij wordt voornamelijk onderscheid gemaakt tussen soorten vuil zoals huisvuil, GFT, glas en papier. Deze rij komt dus sterk overeen met de rij onder afvalverwerking. Zo kun je de gegenereerde hiërarchieën als het ware in elkaar schuiven.

Onder grootvuil werd vooral weer onderscheid gemaakt tussen soorten grootvuil zoals chemisch, groen, hout en ijzer. En ook kwamen dezelfde algemene zaken naar voren als bij afvalverwerking zoals contactgegevens van de ophaaldienst en openingstijden en locaties van de stortplaatsen.

Een andere term die genoemd werd náást afvalverwerking, was *groenvoorziening*. Het zou kunnen dat dit veroorzaakt is door een volgorde-effect, omdat beide onderwerpen in taak 1 voorkwamen. Dit wil zeggen dat een proefpersoon hier misschien niet op was gekomen, wanneer het ene onderwerp nog niet aan bod was geweest bij het bekijken van een ander onderwerp. Toch zou dit effect minimaal moeten zijn, omdat de onderwerpen bij elke proefpersoon door elkaar geschud zijn.

Als superordinate onderwerpen bij groenvoorziening werd driemaal buurt- of gemeenteonderhoud genoemd, tweemaal gemeentelijke diensten en milieu en éénmaal openbare ruimte, plantsoendienst en stadsontwikkeling. De termen gemeentelijke diensten en milieu zagen we ook al boven afvalverwerking.

De volgende onderwerpen werden naast (B) groenvoorziening gezet:

<i>Onderwerp:</i>	<i>Aantal:</i>
Afval/afval verwerking/vuilnis ophalen/vuilophaal/vuilnismen	5
Onderhoud	2
Bestrating/straatbeheer	2
Puinruimers/opruimen	2
Afbakening gemeentelijke groenvoorziening	1
Buurthuis	1
Gebouwen	1
Gemeentewerf	1
Graffiti verwijderen	1
Plantsoendienst	1
Renovatieplannen	1
Scholen	1
Schoonhouden van de stad	1
Speeltuinen	1
Waterbeheer	1
Wijkverfraaiing	1
Totaal	23

De onderwerpen hebben, net als bij afvalverwerking, voornamelijk iets te maken met gemeentelijke diensten van de gemeente, die ervoor zorgen dat de gemeente schoon en netjes blijft. De enige twee onderwerpen die hiervan afwijken zijn buurthuis en scholen. Op nummer 1 naast groenvoorziening staan de onderwerpen die alles met afval te maken hebben. Dit zou veroorzaakt kunnen zijn door een volgorde-effect, doordat het onderwerp bij sommige proefpersonen het onderwerp afvalverwerking al aan bod geweest kan zijn. Toch is het interessant om te zien dat de gegenereerde hiërarchieën bij deze onderwerpen goed in elkaar geschoven kunnen worden.

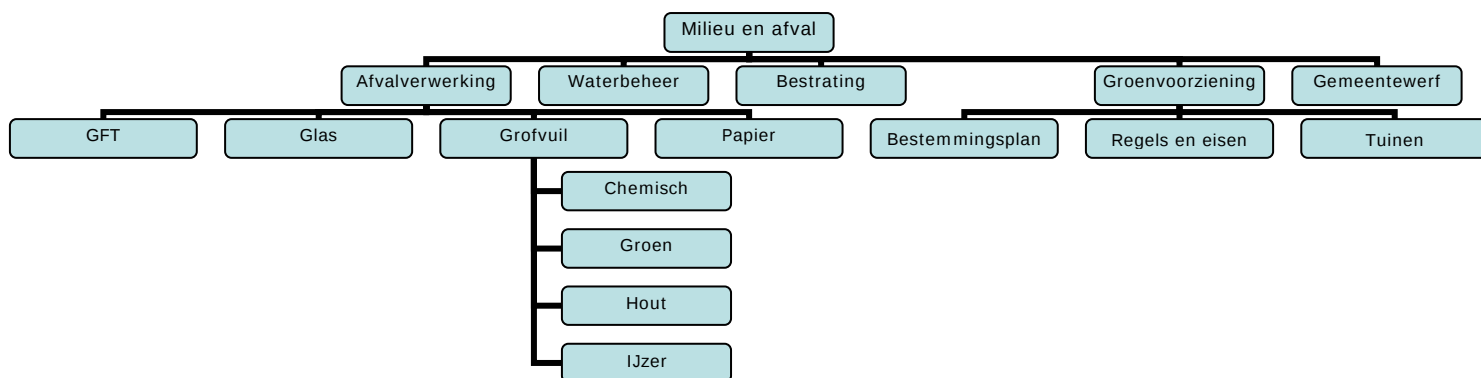
Onder groenvoorziening werden onderwerpen genoemd zoals bestemmingsplannen rondom groenvoorziening, plantsoendienst, regels en eisen voor tuinen, telefoonnummers waar je alles over groenvoorziening kunt melden, etc. Een proefpersoon dacht bij groenvoorziening aan de regels en eisen waaraan een tuin moet voldoen volgens de gemeente. In taak 2 kwam het onderwerp *'het aanleggen van tuinen'* aan bod. Wanneer je gaat kijken wat voor onderwerpen de proefpersonen daar boven plaatsten, blijkt dat er inderdaad door drie van de tien proefpersonen plantsoendienst genoemd is en door één zelfs groenvoorziening. Deze proefpersonen dachten bij het aanleggen van tuinen dus aan gemeentelijke tuinen, terwijl de andere zes proefpersonen aan particuliere tuinen dachten. Omdat de meerderheid dit onderwerp dus zag als gemeentelijke groenvoorziening, zal dit onderwerp later nog aan bod komen.

De proefpersonen die bij het aanleggen van tuinen aan gemeentelijke groenvoorziening dachten, zetten naast het aanleggen van tuinen onderwerpen zoals het aanleggen van waterpartijen, beheer van parken en perkjes in de gemeente, straatwerkzaamheden, wegwerkzaamheden en veranderingen in de leefomgeving.

Wanneer je de hiervoor besproken hiërarchieën samenneemt, kom je tot onderstaand schema. Ik heb op de verschillende niveaus onderwerpen opgenomen die vaak genoemd werden door de proefpersonen. Het is natuurlijk niet het geval dat de onderwerpen in het schema door alle proefpersonen genoemd werden, dus niet alle proefpersonen zullen geheel achter een dergelijke indeling staan, maar het gaat in dit geval om de meerderheid. Als superordinaat onderwerp heb ik gekozen voor milieu en afval.

Onder dit schema heb ik in een overzicht vermeld welke onderwerpen uit dit themaveld gebruikt worden voor de optimale ordening in onderdeel III. Bij de volgende themavelden geef ik de onderwerpen niet meer schematisch weer als in afbeelding 3. Ik beperk me tot het overzicht van de onderwerpen binnen het themaveld die in onderdeel III opgenomen worden in de optimale ordening.

Afbeelding 3: hiërarchie van de onderwerpen onder 'milieu en afval'



Overzicht van themaveld 1 'milieu en afval' voor optimale ordening onderdeel III:

Milieu en afval	→	Afval	→	GFT
		Groenvoorziening		Glas
		Straatonderhoud		Grofvuil
		Gemeentewerf		Klein chemisch afval
				Papier
				Tijden van vuilophaal

2. Verbouwen/aanleggen van tuinen/nieuwbouw

Het onderwerp *verbouwen* (taak 1) werd onder zeer uiteenlopende superordinate onderwerpen gezet zoals bouwactiviteiten en bouw- en sloopwerk, gemeentehuis en gemeentezaken, huisvesting en huizen, privewoning en uw eigen huis, ruimtelijke ordening en vergunningen. Toevallig zijn er dus wel steeds twee onderwerpen, die met elkaar overeenkomen, maar er springt niet echt één onderwerp uit.

Bij het *aanleggen van tuinen* (taak 2) zagen we hiervoor al dat de proefpersonen in twee verschillende richtingen dachten, in de richting van gemeentelijke groenvoorziening en in de richting van particuliere tuinen. Deze laatste richting past goed bij het onderwerp *verbouwen*, omdat dat ook om het verbouwen van een particuliere woning gaat. Boven het *aanleggen van tuinen* (particulier) werd door de proefpersonen ook uiteenlopende onderwerpen genoemd zoals bestemmingsplannen, bouwvergunningen en in en om of om en rond het huis. Helaas springt ook hier niet één onderwerp uit. De enige overeenkomst tussen beide rijtjes met superordinate onderwerpen is dat het om uw eigen huis gaat en dat er vergunningen bij nodig zijn.

De volgende onderwerpen werden naast *verbouwen* respectievelijk het *aanleggen van tuinen* geplaatst:

<i>Verbouwen (B)</i>	<i>Aantal:</i>	<i>Aanleggen van tuinen (B)</i>	<i>Aantal:</i>
Slopen	4	Dakkapel	2
Kopen/verkopen	3	Garage	1
Nieuwbouw	2	Schuurtje	1
Bouwcommissie/schoonheidscommissie	2	Kappen van bomen	2
Renoveren/restaureren	2	Groenvoorziening rond het huis	1
Aanbouwen	1	Loodgieters	1
Burgerlijke stand	1	Timmermannen	1
Stadsverwarming	1	Parkeren	1
Watervoorziening	1	Schilders	1
Vergunningen	1	Slopen	1
Parkeren	1	Onderhouden	1
Straatverkoop	1	Aanbouw/uitbouw mogelijkheden van het huis	1
		Veranderingen aan het huis/verbouwen van je huis	1
Totaal:	20	Totaal:	15

Wat allereerst opvalt is dat bij *verbouwen* niet werd gedacht aan het *aanleggen* of *veranderen* van de tuin, maar bij het *aanleggen* van een tuin wordt juist wel heel duidelijk gedacht aan het *verbouwen* van je huis. Een aantal onderwerpen hebben helemaal niets met het *verbouwen* van huis of tuin te maken zoals parkeren, straatverkoop en burgerlijke stand. Deze onderwerpen lijken hier niet thuis te horen, maar wel als je bedenkt dat deze bedoeld zijn onder vergunningen, want niet alleen voor het *verbouwen* van huis of tuin heb je een vergunning nodig, ook bijvoorbeeld voor parkeren en straatverkoop. En deze vergunningen zou je volgens een van de proefpersonen dan kunnen halen bij de burgerlijke stand.

Onder *verbouwen* werden zaken genoemd zoals aannemers, bouwafval, dakkapel, procedures en vergunningen. Onder het *aanleggen van tuinen* werden onderwerpen genoemd zoals aanvraagprocedures,

bedrijven die het kunnen aanleggen, kapvergunning, richtlijnen, enz. Deze onderwerpen komen allemaal redelijk overeen; het een is gericht op procedures en richtlijnen voor het verbouwen van je huis en het ander voor het aanleggen van een tuin.

Wederom is het lastig om naar aanleiding van de superordinate onderwerpen een goede superordinate term te bedenken. Het gaat volgens de proefpersonen om bouwen en verbouwen in en rond je eigen huis. Maar wat daarbij opvalt is dat ook andere onderwerpen aan bod komen zoals stadsverwarming en watervoorziening, wat er op wijst dat het ook om het bewonen van een huis gaat. Ook de onderwerpen kopen/verkopen en nieuwbouw vallen hierbij op, omdat deze termen minder met verbouwen te maken hebben, maar weer meer met wonen.

Het onderwerp *nieuwbouw* kwam ook aan bod in taak 2. Als superordinate onderwerpen bij nieuwbouw kwamen vooral termen naar voren die alles met wonen te maken hebben zoals huisvesting, wonen, woningbouw, woningen, woningtoezicht, woonvoorzieningen en woonomgeving. Andere onderwerpen die boven nieuwbouw genoemd werden zijn lopende projecten, omleidingen en stremmingen en stadsplanning. Deze laatste drie onderwerpen hebben vooral met plannen en projecten van de gemeente te maken.

Bij de onderwerpen die naast nieuwbouw zijn gegenereerd herken je duidelijk de tweedeling bij de onderwerpen boven nieuwbouw. De meeste onderwerpen naast nieuwbouw hebben vooral met wonen te maken zoals een aangepaste woning, bestaande bouw, bouwgrond, gemeente-instellingen, huurwoningen, huurzaken, koopwoningen, monumentale panden, premiewoningen, verbouwingen (waarin je weer de terugkoppeling naar verbouwen ziet), verhuur, vrije sector en woonvergunning. De andere onderwerpen naast nieuwbouw hebben meer te maken met plannen en projecten van de gemeente zoals bruggen, infrastructuur, een nieuw zwembad en nieuwe winkelcentra, omleidingen, wegenonderhoud en wegwerkzaamheden. Alle genoemde onderwerpen naast nieuwbouw werden steeds maar één keer genoemd, behalve bestaande bouw, welke door drie proefpersonen werd genoemd en huurwoningen werd door twee proefpersonen genoemd. Onder nieuwbouw werd allerlei algemene informatie over nieuwbouw genoemd zoals een overzicht van het aanbod, inschrijfprocedures, plattegronden, enz.

Bij de superordinate onderwerpen van verbouwen zie je vooral twee soorten onderwerpen terugkomen, onderwerpen die met bouwen te maken hebben en die met wonen te maken hebben. Deze onderwerpen zie je ook weer terugkomen bij de andere onderwerpen, het aanleggen van tuinen en nieuwbouw. Wanneer de andere richtingen waar men aan dacht bij deze laatste twee onderwerpen, groenvoorziening respectievelijk plannen en projecten, buiten beschouwing gelaten worden, kies ik als grote gemene deler voor de onderwerpen bouwen en wonen.

Overzicht van themaveld 2 'bouwen en wonen' voor optimale ordening onderdeel III:

Bouwen en wonen	→	Kopen en verkopen	
		Nieuwbouw	
		Renoveren en restaureren	
		Verbouwen	→
		Aanleggen van tuinen	Dakkapel
			Aanbouw en uitbouw
			Procedures en vergunning

3. Scholen

Het onderwerp *scholen* (taak 1) werd door zeven van de tien proefpersonen onder onderwijs geplaatst. Een ander proefpersoon noemde het geen onderwijs, maar studiemogelijkheden, wat bijna op hetzelfde neer komt. Één proefpersoon plaatste scholen onder jeugd en nog een ander onder dienstverleners binnen de gemeente.

Onderwerpen die naast scholen werden gezet in de trant van onderwijs waren:

Onderwerp:	Aantal:
Avondscholen/ouderopleidingen/volwasseneducatie	4
Buurthuiscursussen/cursussen/Inburgeringscursussen	3
Hoge scholen/(vervolg)opleidingen (MBO/HBO)	3
Universiteit/studeren	3
Niet-regulier onderwijs/speciaal onderwijs	2
Regulier onderwijs	1
Middelbare scholen	1
Bedrijven die zich richten op opleidingen	1
Huiswerkbegeleiding	1
Particulier onderwijs	1
Projecten	1
Totaal:	21

In totaal werden er 26 onderwerpen naast scholen gegenereerd, waarvan dus 21 onderwerpen heel goed passen onder de noemer onderwijs.

Onderwerpen die niet goed passen onder deze noemer, maar wel naast scholen genoemd werden, zijn jeugdhulpverlening, speelplaatsen, verenigingen en zwembaden. Deze onderwerpen passen goed naast scholen, wanneer de noemer jeugd erboven wordt geplaatst. Een laatste onderwerp wat nog genoemd werd naast scholen was rechtswinkels, een goede noemer hierboven zou dienstverleners binnen de gemeente of maatschappelijke instanties kunnen zijn. Bij het scannen van de gegenereerde onderwerpen naast andere onderwerpen binnen de twee taken, kwam ik nog driemaal het onderwerp scholen tegen, namelijk naast dokter, winkels en kerken. Deze onderwerpen passen allemaal goed onder de noemer dienstverleners binnen de gemeente, of maatschappelijke instanties.

Onder scholen werd door veel proefpersonen weer onderscheid gemaakt tussen soorten scholen zoals basisscholen, middelbare scholen, openbaar onderwijs, speciaal onderwijs, enz. Op die manier lopen de onderwerpen op hetzelfde en op een lager niveau door elkaar, maar als superordinaat onderwerp bij scholen kan heel duidelijk gekozen worden voor onderwijs.

Overzicht van themaveld 3 'onderwijs' voor optimale ordening onderdeel III:

Onderwijs	→	Basisscholen
		Middelbare scholen
		Vervolgopleidingen
		Volwassenenonderwijs
		Cursussen

4. Hoe het bestuur in elkaar zit/burgemeester en wethouders/gemeenteraad/politieke programma's

Bij taak 1 kwam het onderwerp *hoe het bestuur in elkaar zit* aan bod en bij taak 2 *burgemeester en wethouders*. Bij beide onderwerpen werd als superordinaat onderwerp de term bestuur het meest gekozen (door 11 van de in totaal 20 proefpersonen). Er kwamen wel veel verschillende formuleringen van deze term

naar voren: gemeentebestuur, bestuurlijke organisatie, lokaal bestuur, stadsbestuur en stedelijk bestuur. Andere termen die boven de twee onderwerpen geplaatst werden waren college van burgemeester en wethouders, organisatie (2x), structuur en verantwoording, uitleg van beleidsbepaling, wie is de baas, gemeentehuis en mensen die bij de gemeente werken.

De volgende termen werden naast hoe het bestuur in elkaar zit respectievelijk burgemeester en wethouders geplaatst:

<i>Hoe het bestuur in elkaar zit (B)</i>	<i>Aantal:</i>	<i>Burgemeester en wethouders (B)</i>	<i>Aantal:</i>
Wat doet het bestuur?/Hoe het bestuur werkt/Hoe het werkt in de praktijk/ /werkzaamheden	5	(overige) medewerkers/ondersteuning/ secretariaat	4
Portefeuilles en verantwoordelijkheden/wie is verantwoordelijk voor wat?/wie waar verantwoordelijk voor is?	3	Ambtenaren	2
Waar het bestuur uit bestaat/wie zitten er in?	2	Andere controlerende organen zoals gemeentelijke rekenkamer	1
Bestuurlijke hiërarchie	1	Burgerzaken	1
Bestuursondersteuners	1	Kamerleden	1
Deelgemeenten	1	Deelgemeenten	2
Gemeenteraad	1	Gemeenteraad	5
Informatie	1	Raad van bestuur	1
Ontstaan van het bestuur	1	Raad van commissarissen	1
Politieke agenda	1	Afdeling juridische zaken	1
Belastingen	1		
Vergunningen	1		
Totaal:	19	Totaal:	19

De proefpersonen hadden duidelijk moeite met deze onderwerpen. Slechts één onderwerp springt er echt uit, namelijk de gemeenteraad. Misschien komt dit ook wel doordat de term 'hoe het bestuur in elkaar zit' een beetje vaag is. Wanneer je naar de onderwerpen kijkt die de proefpersonen onder hoe het bestuur in elkaar zit hebben geplaatst, dan valt op dat vooral het onderwerp (college van) burgemeester en wethouders (6x) daar aan bod komt. Hoe het bestuur in elkaar zit hoort dus eigenlijk een niveau hoger te staan dan burgemeester en wethouders. Andere onderwerpen die de proefpersoon eronder zetten zijn bijeenkomsten, dagelijkse gang van zaken, gemeenteraad, hoe besluiten worden bepaald, verantwoordelijkheden en vergaderingen.

Onder *burgemeester en wethouders* komen ook weer onderwerpen naar voren, die we hiervoor al zagen zoals besluitvormingen, deelgemeentes, verantwoordelijkheden, portefeuilles, taken en bevoegdheden van de burgemeester, vergaderingen en wie zijn de burgemeester en wethouders? Het moge duidelijk zijn dat de proefpersonen er wel iets van afweten, maar geen duidelijk idee hebben waar welke onderwerpen precies naast of onder hoort. Ze halen alles als het ware een beetje door elkaar.

De *gemeenteraad* is in ieder geval een veelgenoemd onderwerp. Dit onderwerp was apart opgenomen in taak 1. Boven gemeenteraad werd viermaal door de proefpersonen wederom de term bestuur gezet, maar ook dit maal door middel van verschillende formuleringen zoals gemeentebestuur en stadsbestuur. Andere onderwerpen die men boven de gemeenteraad zette waren besluitmakers, burgemeester, college van burgemeester en wethouders, organen, organisatie en volksvertegenwoordiging. Wederom een zeer uiteenlopende groep van superordinate onderwerpen.

De volgende onderwerpen werden naast de gemeenteraad gezet (B):

Onderwerp:	Aantal:
(college van) Burgemeester en wethouders/college/college van bestuur	8
Ambtenaren	1
Gemeentecommissies	1
Gemeenteleden	1
Hoe kom je er bij?	1
Hoe ontstaat het?	1
Hoe wordt het gekozen?	1
Wat doet het?	1
Welke partijen?	1
?	1
Totaal:	17

Het is opvallend dat de grootste groep onderwerpen, die naast de gemeenteraad gezet werden, allemaal te maken hebben met het college van burgemeester en wethouders. Naast de burgemeester en wethouders had de grootste groep onderwerpen weer te maken met de gemeenteraad. Er kan hier geen sprake zijn van een volgorde-effect, want de onderwerpen kwamen in taak 1 respectievelijk taak 2 aan bod. Proefpersonen vinden deze onderwerpen duidelijk echt bij elkaar horen.

Onderwerpen die onder de gemeenteraad aan bod komen zijn beleidsplannen, gemeenteraadleden, partijen, raadsvergaderingen, verkiezingen, partijfracties, enz. Opvallend is dat er bij de hiërarchieën over hoe het bestuur in elkaar zit en de burgemeester en wethouders amper gesproken wordt over politieke zaken. Slechts één proefpersoon noemt naast hoe het bestuur in elkaar zit de politieke agenda, terwijl bij de onderwerpen onder de gemeenteraad het wel over politiek gaat zoals partijen en verkiezingen. De proefpersonen maken dus een heel duidelijk onderscheid hiertussen.

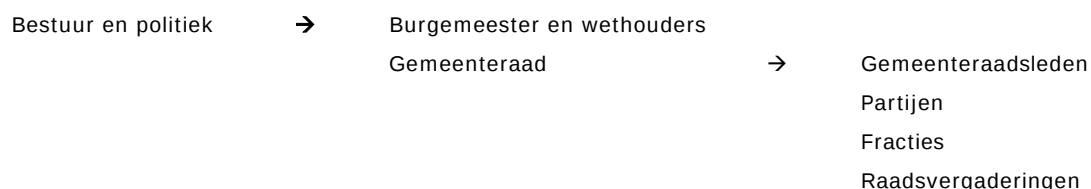
Vanuit dit oogpunt is het erg interessant om te kijken wat voor onderwerpen er dan voorkomen in de hiërarchieën over *politieke programma's*. Dit onderwerp kwam namelijk aan bod in taak 2. Als superordinaat onderwerp bij politieke programma's wordt door één proefpersoon het bestuur genoemd en door twee de burgemeester en wethouders. Veel vaker wordt gekozen voor de onderwerpen (lokale) politieke partijen, politiek, verkiezingen, fracties en gemeenteraad. Één proefpersoon noemt als superordinaat onderwerp de term beleidsprogramma. Waar er onder het bestuur en de burgemeester en wethouders weinig politieke onderwerpen worden genoemd, zo worden er boven politieke programma's in verhouding weer weinig onderwerpen met betrekking tot het bestuur of het college genoemd.

Naast politieke programma's worden onderwerpen genoemd zoals besluitvormingen, partijen, fracties, kieswijzer, politici, raadsleden en uitslagen van verkiezingen. Opvallend is dat er in totaal maar 12 onderwerpen gegenereerd zijn naast politieke programma's, wat betekent dat proefpersonen weinig konden bedenken. De onderwerpen die bedacht werden hebben allemaal wel iets te maken met de politiek binnen een gemeente, maar er is niet duidelijk een bepaald onderwerp die er uit springt bij alle proefpersonen. Onder politieke programma's werden ongeveer dezelfde soort onderwerpen genoemd als naast politieke programma's zoals raadsleden, partijen en over hoe je kunt stemmen. Wederom wijst dit er op dat de proefpersonen er wel iets vanaf wisten, maar niet goed wisten of ze bepaalde onderwerpen naast of juist onder het onderwerp zouden plaatsen.

Al met al bleken de onderwerpen met betrekking tot het bestuur van de gemeente en de politiek binnen de gemeente erg lastig te zijn voor de proefpersonen. Ze konden wel onderwerpen opnoemen, maar deze waren zeer uiteenlopend en de organisatie van de onderwerpen was ook zeer divers. Op dit gebied werd dus bepaald geen consensus bereikt door de proefpersonen, waardoor het lastig is om een grote

gemene deler voor deze onderwerpen te bedenken. Wat bijvoorbeeld opvalt is dat de proefpersonen wel onderwerpen opnoemen over wie in het bestuur en de gemeenteraad zitten, wat hun verantwoordelijkheden zijn, wat hun werkzaamheden zijn en hoe ze gekozen worden, maar dat termen als beleid en bestuurlijke stukken niet voorkomen. De enige twee onderwerpen die genoemd zijn op dit gebied zijn hoe besluiten worden gemaakt en besluitvormers. Een term als beleid zou ik dus niet als gemene deel voor deze onderwerpen kiezen. Ik zou kiezen voor de termen bestuur en politiek.

Overzicht van themaveld 4 'bestuur en politiek' voor optimale ordening onderdeel III:



5. Paspoort/rijbewijs/aangifte van geboorte/aangifte van overlijden/trouwen/openingstijden van het gemeentehuis

Boven de onderwerpen *paspoort* (taak 1) en *rijbewijs* (taak 2) werd door zes van de twintig proefpersonen het onderwerp burgerzaken (of burgerlijke zaken) geplaatst. Daarmee was dit superordinate onderwerp meteen het meest gekozen, wat dus al aangeeft dat de proefpersonen wederom geen overtuigende consensus hebben bereikt over een superordinate term. Twee proefpersonen gebruikten niet de term burgerzaken, maar burgerlijke stand. Vier proefpersonen zetten het onderwerp documenten (of officiële documenten of documenten aanvragen) boven paspoort en rijbewijs en twee proefpersonen zetten het onderwerp gemeentehuis erboven. Andere onderwerpen die slechts door één proefpersoon genoemd werden zijn identificatie, inschrijvingen, administratieve diensten, gemeenteloket en pasjes/bewijsjes. Een laatste proefpersoon gaf aan echt niet meer te weten 'hoe die dienst van de gemeente heet waar je je paspoort en rijbewijs enzo kan halen'.

De volgende onderwerpen werden naast paspoort en rijbewijs gezet. Grappig is het om te zien dat veruit het meest genoemde onderwerp naast paspoort rijbewijs is en naast rijbewijs paspoort. Dit is een bevestiging van de resultaten uit onderdeel I van het onderzoek dat paspoort en rijbewijs de meest prototypische producten zijn van dienst burgerzaken.

<i>Onderwerp:</i>	<i>Aantal:</i>
Paspoort	8
Rijbewijs	7
ID-kaart/identiteitsbewijs/identiteitskaart	7
Aangifte geboorte/geboorteaangifte/geboorte	5
Huwelijk/trouwen/huwelijksaangifte	4
Aangifte overlijden/overlijden/	3
Uittreksel bevolkingsregister	3
Uittreksel geboorteregister	3
Visa/visum	3
Verblijfsdocumenten/verblijfvergunning	2
Woonvergunning	1
Vergunningen	1
Totaal:	47

Het wordt meteen duidelijk dat de proefpersonen een helder beeld hebben wat ze allemaal op het gemeentehuis bij dienst burgerzaken kunnen halen, ze weten alleen niet zo goed welke term ze erboven

moeten plaatsen. Drie van de opgenoemde onderwerpen naast rijbewijs en paspoort zijn ook in het onderzoek opgenomen als aparte onderwerpen, namelijk *aangifte van geboorte* (taak 1), *aangifte van overlijden* (taak 2) en *trouwen* (taak 2).

Boven de onderwerpen *aangifte van geboorte* en *aangifte van overlijden* werd door zeven van de twintig proefpersonen het onderwerp burgerlijke stand gezet. Vijf proefpersonen plaatsten de aangiftes onder burgerzaken, twee onder gemeentehuis, en één onder gemeenteloket, registers, aangiftes, gemeentelijke basisadministratie en inschrijvingen. Één proefpersoon gaf aan geen idee te hebben waar je dergelijke aangiftes onder zou moeten plaatsen. Het onderwerp *trouwen* werd door vijf van de tien proefpersonen onder burgerzaken gezet, door drie onder burgerlijke stand en door één proefpersoon onder gemeentehuis en inschrijvingen.

Hieronder staat een opsomming van de onderwerpen die náást de onderwerpen *aangifte van geboorte*, *aangifte van overlijden* en *trouwen* gezet werden. Het zal meteen duidelijk worden dat het allemaal dezelfde soort onderwerpen zijn als de onderwerpen die naast rijbewijs en paspoort geplaatst werden. Blijkbaar vinden de proefpersonen al deze zaken thuishoren onder dezelfde noemer.

<i>Aangifte van geboorte (B)</i>	<i>Aantal:</i>	<i>Aangifte van overlijden (B)</i>	<i>Aantal:</i>	<i>Trouwen (B)</i>	<i>Aantal:</i>
Aangifte van overlijden/ Overlijden/ overlijdensakte X	5	X		Aangifte van overlijden/ Begrafenis/overlijden	7
Huwelijk/trouwen	2	Aangifte van geboorte/kinderen	9	Aangifte van geboorte	8
		Aangifte van trouwen en ondertrouw/huwelijken/ trouwen	7	X	
Paspoort	5			Paspoort	1
Rijbewijs	5	Rijbewijs	3	Rijbewijs	1
Inschrijving van je nieuwe huis/verhuizing	2	Inschrijving in de gemeente/verhuizing	2	Inschrijvingen/verhuizing	2
Naturalisatie	1	Verblijfsdocumenten	1	Verblijfsdocumenten	1
Scheiding	1	Scheiden	1	Scheiden/scheidingen	2
Uittreksel	1	Belasting	1	Vergunningen	1
bevolkingsregister					
Visum	1			Woonvergunning	1
ID-bewijs/ identiteitsbewijs	2				
Documenten	1				
Totaal:	26	Totaal:	24	Totaal:	24

Onder de verschillende onderwerpen die hiervoor aan bod zijn geweest worden elke keer dezelfde soort onderwerpen genoemd zoals procedures, mogelijkheden, kosten, termijnen, regels en voorschriften, locaties, benodigdheden, enz. Een opvallend onderwerp dat steeds genoemd wordt onder de onderwerpen van burgerzaken is de openingstijden van het loket, waar je al dat soort zaken kunt regelen.

Het onderwerp *openingstijden van het gemeentehuis* is ook als apart onderwerp opgenomen in taak 1 van het onderzoek. Het is interessant om te bekijken of de proefpersonen het onderwerp ook associëren met burgerzaken, wanneer ze het onderwerp alleen op een kaartje zien staan. Het blijkt dat de proefpersonen in dat geval niet specifieke onderwerpen van burgerzaken noemen. Onderwerpen waaronder de proefpersonen de openingstijden van het gemeentehuis plaatsen zijn het gemeentehuis (vier maal), contact (twee maal), bereikbaarheid, gemeentelijke administratie, gemeentelijke diensten en praktische informatie (allen één maal). Naast de openingstijden van het gemeentehuis worden onderwerpen gezet zoals het adres van het gemeentehuis, bereikbaarheid van het gemeentehuis, bezoekadres, e-mail, postadres,

routebeschrijving en telefoonnummers. Maar er worden ook onderwerpen genoemd zoals afvalverwerking, diensten en parkeervergunningen. De eerste soort onderwerpen zijn voornamelijk contactgegevens van het gemeentehuis, de tweede soort hebben meer betrekking op gemeentelijke diensten.

Het blijkt dat de proefpersonen openingstijden van het gemeentehuis als apart onderwerp verwachten op een soort contactpagina of een pagina met algemene informatie over het gemeentehuis. Maar informatie over openingstijden wordt ook specifiek verwacht onder de verschillende producten van burgerzaken. Proefpersonen verwachten de openingstijden dus bij algemene én bij specifieke informatie terug te vinden. Dit is natuurlijk best logisch, want soms ben je alleen maar op zoek naar de openingstijden van het gemeentehuis en andere keren naar specifieke informatie, bijvoorbeeld over het aanvragen van een nieuw paspoort.

De twee meest genoemd superordinate onderwerpen bij bovenstaande onderwerpen zijn burgerzaken en burgerlijke stand. Burgerzaken wordt het meest geassocieerd met documenten zoals een rijbewijs en paspoort en de burgerlijke stand heeft volgens de proefpersonen meer betrekking op de burgerlijke staat van mensen zoals trouwen, scheiden, verhuizen of overlijden. Wederom is het niet heel overtuigend een eenduidige term van alle proefpersonen, maar toch kies ik ervoor om de term burgerzaken aan te houden als superordinaat onderwerp bij onderwerpen zoals paspoort, rijbewijs, aangifte van geboorte, aangifte van overlijden en trouwen, omdat ik het idee heb dat deze term zeer gangbaar is voor de meeste mensen.

Overzicht van themaveld 5 'burgerzaken' voor optimale ordening onderdeel III:

Burgerzaken	→	Paspoort
		Identiteitsbewijs
		Rijbewijs
		Aangifte van geboorte
		Aangifte van overlijden
		Trouwen
		Uittreksel geboorteregister
		Uittreksel bevolkingsregister
		Visum

6. Activiteiten binnen de gemeente/sportverenigingen/sport/speelplaatsen/recreatie/winkels/kerken

Bij een aantal onderwerpen hoorde ik steeds dezelfde soort onderwerpen in de hiërarchieën langskomen. Het ging om dingen die leuk zijn en binnen de vrijetijdsbesteding van burgers passen. Toch valt het natuurlijk nog te bezien of deze onderwerpen volgens de proefpersonen wel echt bij elkaar horen. Hieronder zal ik de onderwerpen om de beurt bespreken en bekijken of de gegenereerde hiërarchieën bij de verschillende onderwerpen inderdaad goed in elkaar te schuiven zijn.

Wat bij alle onderwerpen allereerst opvalt is dat de proefpersonen niet goed weten wat ze als superordinaat onderwerp boven de onderwerpen moeten zetten. De gegenereerde onderwerpen op de hoogste niveaus variëren enorm en er springen weinig onderwerpen uit, doordat ze door veel proefpersonen genoemd worden. Het onderwerp *activiteiten binnen de gemeente* wordt geplaatst onder activiteiten, cultuur, gemeentelieven, jeugdactiviteiten, ontspanning, recreatie, recreatie en welzijn en vrije tijd.

Naast het onderwerp activiteiten binnen de gemeente wordt door vier personen sport genoemd, door drie personen activiteiten buiten de gemeente (wat natuurlijk een inkoppertje is), door twee personen

evenementen en zwembaden en de volgende onderwerpen zijn allemaal één keer genoemd: activiteiten van verenigingen, bezienswaardigheden, bibliotheek, buurhuiswerk, inspraakavonden, kerken, markt, monumenten, ontspanning, recreatie, referendum, sportverenigingen, toneel, verenigingsleven en vergaderingen. Onder activiteiten binnen de gemeente worden allemaal specifieke activiteiten genoemd zoals de avondvierdaagse, bazaar, biologische markt, de euromast, koninginndag, rommelmarkt, straatfestival, enz.

Het onderwerp *sport* wordt prominent naast activiteiten binnen de gemeente genoemd. Het is dan natuurlijk interessant om te kijken of dit ook andersom het geval is. Worden activiteiten binnen de gemeente ook weer genoemd naast sport (apart onderwerp in taak 1)? De proefpersonen hebben duidelijk weer moeite met het kiezen van een superordinaat onderwerp bij sport, omdat de gegenereerde onderwerpen weer zeer uiteenlopend zijn. Toch komen de onderwerpen wel overeen met de onderwerpen boven activiteiten binnen de gemeente. Twee proefpersonen zetten sport onder het onderwerp ontspanning. Andere onderwerpen die steeds maar door één proefpersoon genoemd werden zijn faciliteiten, gemeentelijke activiteiten, recreatie, recreatie en welzijn, sport en ontspanning, vrije tijd en vrijetijdsbesteding.

Naast het onderwerp sport werd door drie proefpersonen evenementen genoemd en door twee de bibliotheek. Verder werden de volgende onderwerpen steeds één keer genoemd: accommodaties, concerten, festivals, fitness, gemeentelijke activiteiten, knutselen, lezen, markt, musea, muziek, muzikles, buiten sporten in de omgeving, ontspanning, recreatie, uitgaan, verenigingsleven, winkelen en zwembaden. Het blijkt dat gemeentelijke activiteiten in deze hiërarchie ook weer door een proefpersoon naast sport wordt gezet.

Je merkt dat de proefpersonen heel veel onderwerpen in dit domein op kunnen noemen, maar dat ze de hiërarchie allemaal anders indelen. Termen als recreatie en ontspanning worden dan weer boven en dan weer naast sport en activiteiten gezet. Onder sport worden voornamelijk allerlei verschillende soorten sporten genoemd zoals voetbal, tennis, volleybal en zwemmen, maar er worden ook zaken genoemd zoals evenementen, verenigingen en subsidies.

Sportverenigingen is ook een onderwerp dat apart is opgenomen in het onderzoek bij taak 2. De thema's waaronder het onderwerp sportverenigingen wordt gezet komen weer redelijk overeen met de voorgaande onderwerpen uit deze paragraaf zoals recreatie (vier maal), sport en recreatie (twee maal) en ontspanning (één maal). Superordinate onderwerpen die hier ook worden genoemd, maar nog niet eerder voorgekomen zijn bij de verwante onderwerpen hiervoor zijn verenigingen en verenigingen en instanties. Deze termen hebben natuurlijk betrekking op het feit dat het bij dit onderwerp niet in het algemeen om sport gaat, maar specifiek gericht is op verenigingen.

Naast sportverenigingen worden voornamelijk ander soort verenigingen genoemd zoals buurtverenigingen, hobbyclubs, cultuurverenigingen, muziekverenigingen, spelverenigingen en toneelclubs. Maar er worden ook onderwerpen naast sportverenigingen genoemd die we hiervoor al zagen zoals evenementen, fitnessruimtes, openbare sportgelegenheden, recreatie en zwembaden. Er werden ook nog nieuwe onderwerpen genoemd; kinderboerderijen en parken. Onder sportverenigingen worden vooral allerlei soorten sportverenigingen genoemd zoals voetbal-, hockey-, korfbal-, volleybal- en tennisverenigingen. Hierbij merken veel proefpersonen op dat ze graag een alfabetische lijst met verenigingen zouden willen zien of verenigingen gecategoriseerd per wijk met de adressen erbij.

Een term die tot nu toe steeds is teruggekomen bij bovenstaande onderwerpen is *recreatie*. Ook recreatie was weer een apart onderwerp in het onderzoek bij taak 2. Dit onderwerp werd vaak door de

proefpersonen op het hoogste niveau van de hiërarchieën gezet, waardoor proefpersonen het lastig vonden om hierboven nog een onderwerp te bedenken. Zeven van de tien proefpersonen gaven dan ook aan dat ze recreatie gewoon op het hoogste niveau zouden zetten en het dan ofwel recreatie ofwel sport en recreatie zouden noemen. Andere proefpersonen zouden recreatie onder activiteiten of ontspanning zetten. Eén proefpersoon gaf aan geen idee te hebben waaronder recreatie hoort, waarschijnlijk omdat hij ook vond dat recreatie gewoon op het bovenste niveau hoort.

Doordat recreatie door een aantal proefpersonen op het hoogste niveau werd verwacht, zetten zij onderwerpen ernaast, die zij ook op het hoogste niveau zouden verwachten zoals college van burgemeester en wethouders, verzorging, werken en wonen. Andere proefpersonen zetten er gewoon onderwerpen naast in dezelfde trant als activiteiten en sport zoals kunst en cultuur, muziekverenigingen (twee maal), ontspanning, sport (vier maal), sportverenigingen (vier maal), uitgaansgelegenheden, en zwembaden. Onder recreatie werden specifieke recreatiemogelijkheden genoemd zoals de dierentuin, de euromast, festival, de marathon, musea, natuurparken, pretparken, publieke evenementen, speedo, zwembaden en speelplaatsen.

Het feit dat het onderwerp *speelplaatsen* onder recreatie genoemd werd zou veroorzaakt kunnen zijn door een volgorde-effect, omdat speelplaatsen ook een apart onderwerp is bij taak 2 van het onderzoek. Maar wanneer je naar de onderwerpen kijkt die boven speelplaatsen gezet zijn door de proefpersonen, komen toch weer dezelfde onderwerpen naar voren als bij de voorgaande onderwerpen in het domein. Wederom hebben de proefpersonen geen overeenstemming bereikt over het onderwerp dat boven speelplaatsen hoort, want er zijn tien verschillende onderwerpen genoemd: activiteiten voor kinderen, jeugd en recreatie, jeugdvoorzieningen, kinderrecreatie, openbare gelegenheden, recreatie, speelruimtes, sport en recreatie, stadsplanning en vrije tijd. Recreatie is de meest gebruikte term binnen deze groep superordinate onderwerpen en de onderwerpen hebben ook allemaal wel veel met elkaar te maken. Het enige onderwerp wat er niet goed bij past is stadsplanning. Deze proefpersoon heeft een hele andere richting op gedacht dan de andere proefpersonen.

Wanneer je naar de onderwerpen naast speelplaatsen kijkt, zijn het voornamelijk dingen die je in je vrije tijd kunt doen of bezoeken zoals bibliotheek, hangplekken, kerken, kinderboerderijen, parken, skatepypen, skateterreinen, sportaccommodaties, sportvelden, sportverenigingen, voetbalkooien, winkels, zalen en zwembaden. Een aantal onderwerpen naast speelplaatsen valt op, omdat ze niet goed bij de rest past, namelijk nieuwbouw en wegenbouw. Deze onderwerpen passen wel goed naast speelplaatsen, wanneer men denkt in de richting van stadsplanning. Het laatste onderwerp dat niet goed bij de andere onderwerpen naast speelplaatsen past is scholen. Maar met het oog op jeugdvoorzieningen zouden scholen weer wel goed naast speelplaatsen passen. Toch heeft de meerderheid van de proefpersonen niet gedacht in de richting van stadsplanning of jeugdvoorzieningen en zal dit ook niet de richting zijn, waarin ik zal denken om een grote gemene noemer voor dit domein te kiezen. Onder speelplaatsen zijn vooral onderwerpen met betrekking tot algemene informatie over speelplaatsen genoemd zoals adressen, bereikbaarheid, locaties, voorzieningen, vragen/klachten enz.

Dan blijven er nog twee onderwerpen over binnen dit domein die ik nog niet besproken heb. *Kerken* (taak 2) en *winkels* (taak 1). Aan het begin van deze paragraaf kwam het onderwerp kerken een keer naar voren, omdat een proefpersoon het naast activiteiten binnen de gemeente had gezet. Wanneer je erover nadenkt is het bezoeken van een kerk ook een activiteit die je in je vrije tijd doet, maar toch is het de vraag of de andere proefpersonen ook in deze richting hebben gedacht.

De helft van de proefpersonen zet *kerken* onder onderwerpen, die een culturele of religieuze inslag hebben zoals cultuur, geloofsgebouwen, religie en religieuze instellingen. De andere helft zet kerken onder onderwerpen met een gemeentelijke of maatschappelijke inslag zoals gemeentelijke instanties, maatschappelijke instanties, overheidsgebouwen, publieke gebouwen en verenigingen of instanties. De verdeling tussen deze twee denkrichtingen is dus ongeveer fifty-fifty. Je kunt ook nog een andere tweedeling ontdekken tussen de onderwerpen, namelijk gebouwen of instanties. Maar het is duidelijk dat ook bij kerken geen eenduidig superordinaat onderwerp naar voren komt.

Bij de onderwerpen naast kerken kun je dezelfde tweedeling ontdekken als bij de superordinate onderwerpen (welke ook ongeveer fifty-fifty is); aan de ene kant religieuze instellingen zoals bijeenkomsten, godsdienstige gebouwen, hindoetempels (2x), moskeen (3x) en synagogen en aan de andere kant maatschappelijke of gemeentelijke instellingen zoals bibliotheken, kinderopvang, musea (2x), muziekverenigingen, openbare gebouwen, scholen, sportverenigingen, tentoonstellingen, toneelclubs en zwembaden. Deze laatste groep met onderwerpen die naast kerken zouden kunnen staan zijn dus in dezelfde richting gedacht als de voorgaande onderwerpen in deze paragraaf. Onder kerken worden voornamelijk soorten kerkrichtingen in Nederland genoemd zoals gereformeerd, (Rooms-)katholiek en protestants, maar ook andere godsdiensten zoals hindoetempels en moskeeën. Verder wordt er nog algemene informatie genoemd zoals adressen, verschillende soorten kerkdiensten en tijden waarop bepaalde kerkdiensten binnen de gemeente beginnen.

Het laatste onderwerp dat nog niet aan bod is geweest binnen dit domein is *winkels*. Hiervoor werd winkels genoemd als onderwerp naast sport met het idee dat winkelen een vorm van ontspanning is. Ook winkels is apart opgenomen in het onderzoek en de vraag is natuurlijk of winkels inderdaad door de proefpersonen tot de vrijetijdsbesteding wordt gerekend of dat men een hele andere richting op denkt bij winkels.

De meeste proefpersonen zetten winkels onder onderwerpen die als het ware gedacht zijn vanuit de winkeliers, niet vanuit de consument. Dit gaat namelijk om onderwerpen zoals het bedrijfsleven, bedrijven, de binnenstad, commerciële instellingen, dienstverleners binnen de gemeente, voorzieningen en winkelgelegenheden. Het enige onderwerp dat echt gedacht is vanuit de consument is 'wat er allemaal te doen is in de stad'. Eén proefpersoon geeft wel een heel apart superordinaat onderwerp bij winkels, namelijk eenheidsworst, waarmee hij bedoelt te zeggen dat alles tegenwoordig hetzelfde is, waar hij het dus absoluut niet mee eens is.

Naast winkels worden aan de ene kant allerlei soorten bedrijven genoemd, waar winkels onderdeel van uit maken, en aan de andere kant dingen die je in je vrije tijd kunt doen. Maar dingen die je in je vrije tijd kunt doen komen niet zo duidelijk naast winkels naar voren als bij de voorgaande onderwerpen. De soorten bedrijven zijn de apotheek, drukkerijen, filiaalbedrijven, garages, kledingwinkels, kleine bedrijven met een eigen gezicht, de markt, online winkels, reisbureaus, showrooms en winkelcentra. De dingen die je in je vrije tijd kunt doen en meer in lijn zijn met de onderwerpen die we hiervoor ook al zagen zijn bezienswaardigheden, bibliotheek, discotheken, eetgelegenheden, pizzeria's, restaurants, sportverenigingen en wetenswaardigheden. Een laatste groep onderwerpen die naast winkels worden gezet zijn de meer maatschappelijke instellingen zoals doktoren en scholen. Onder winkels worden allerlei soorten winkels genoemd zoals albert heijn, C1000, kledingwinkels, lifestyle, doe-het-zelf winkels, voeding, warenhuizen, sportzaken, enz.

De meest voorkomende termen die in deze paragraaf naar voren zijn gekomen als superordinate onderwerpen zijn recreatie, sport en ontspanning. Het liefst zou ik de besproken onderwerpen onder het onderwerp vrije tijd willen zetten, omdat het allemaal dingen zijn die je in je vrije tijd doet. Niet alle dingen die je in je vrije tijd kunt doen zijn per definitie recreatief of sportief, maar ze worden wel in de vrije tijd gedaan. Toch wil ik bij het kiezen van een superordinate term in lijn blijven met de andere termen die in voorgaande paragrafen aan bod zijn geweest. Ik kies daarom voor het onderwerp sport en recreatie.

De proefpersonen zijn het helemaal niet eens met elkaar over de onderwerpen kerken en winkels. De onderwerpen die erboven en ernaast gezet worden zijn zo verschillend dat ik op basis van de gegevens uit dit onderzoek niet goed kan bepalen waar deze onderwerpen nu bij horen volgens de proefpersonen. Ik zal daarom ook overwegen deze onderwerpen verder niet mee te nemen in onderdeel III van het onderzoek.

Overzicht van themaveld 6 'sport en recreatie' voor optimale ordening onderdeel III:

Sport en recreatie	→	Activiteiten	
		Bibliotheek	
		Evenementen	
		Markt	Sportverenigingen A tot Z
		Musea	Voetbal
		Muziekverenigingen	Tennis
		Recreatie	Volleybal
		Speelplaatsen	Zwemmen
		Sport	→ Badminton
		Theater	Atletiek

7. Dokter/politie

Het onderwerp *dokter* is al een aantal keer aan bod geweest in voorgaande paragrafen. Meestal als maatschappelijke of sociale instelling van de gemeente. Maar wanneer de proefpersonen dokter als apart onderwerp voor zich kregen bij taak 1, bleek dat het onderwerp dokter maar liefst door zes van de tien proefpersonen onder gezondheidszorg werd gezet. Dit is een van de weinige overtuigende superordinate onderwerpen, waarover de proefpersonen het met elkaar eens zijn. Andere onderwerpen die boven dokter worden gezet waren calamiteiten, dienstverlener binnen de gemeente (zoals het in voorgaande paragrafen aan bod is geweest), hulpverlening en medische diensten.

Naast de dokter worden de volgende onderwerpen genoemd:

Onderwerp:	Aantal:
ziekenhuis	6
tandarts	4
fysiotherapeut	3
psycholoog	2
apotheek	2
brandweer	1
Eerste hulp	1
GGD	1
Jeugdhulpverlening	1
logopedie	1
politie	1
Psychische instanties	1
Rechtswinkel	1
Riagg	1
scholen	1
specialisten	1
Totaal:	28

Ook in de onderwerpen naast dokter is de tweedeling te herkennen tussen medische instellingen zoals ziekenhuizen, tandartsen, fysiotherapeuten en specialisten en meer maatschappelijke instellingen zoals de GGD, jeugdhulpverlening, psychische instanties, rechtswinkel, riagg en scholen. Een laatste groep onderwerpen naast dokter zijn de hulpverleners zoals eerste hulp, de brandweer en de politie. Toch zijn de onderwerpen die echt met de gezondheidszorg te maken hebben duidelijk in de meerderheid. Onder dokter worden vooral onderwerpen met betrekking tot algemene informatie genoemd zoals adressen, beschikbaarheid van diensten, kosten, telefoonnummers, openingstijden, thuisbezoeken, weekenddiensten, enz.

Een van de hulpverleners die naast dokter genoemd werd was de *politie*. Deze werd slechts door een proefpersoon genoemd. De meeste proefpersonen vonden politie niet naast dokter horen. Het onderwerp politie was ook als apart onderwerp bij taak 1 in het onderzoek opgenomen. Vier van de tien proefpersonen zetten politie onder hulpdiensten of hulpverlening. Andere superordinate onderwerpen waren 112, calamiteiten, veilig gevoel, veiligheid en veiligheidsdiensten. Naast politie werd maar liefst negen maal het onderwerp brandweer genoemd, vier maal ambulance en drie maal ziekenhuizen. Verder werd er nog een keer dokter, GGD, huisartstenposten en stadswachten genoemd. Ook dokter werd maar door één proefpersoon naast politie gezet. Waarschijnlijk door dezelfde proefpersoon die politie naast dokter zette, want beide onderwerpen waren opgenomen in taak 1. Onder politie werden onderwerpen genoemd zoals aangiften, adressen, bereikbaarheid, links naar de website van de politie, meldpunten, organisatiestructuur, enz.

De onderwerpen dokter en politie horen volgens de proefpersonen niet in hetzelfde rijtje thuis. Dokter wordt redelijk unaniem onder gezondheidszorg geplaatst, waardoor dit duidelijk de grote gemene deler voor dit domein moet zijn. De politie wordt vooral onder hulpdiensten (hulpverlening, 112 en calamiteiten) geplaatst. Veiligheid had ook een mooie term geweest bij politie, maar de proefpersonen die veiligheid noemden waren niet in de meerderheid. Hulpdiensten moet dus de grote gemene deler voor dit domein zijn.

Overzicht van themaveld 7 'gezondheidszorg' en 'hulpdiensten' voor optimale ordening onderdeel III:

Gezondheidszorg	→	Apotheek Dokter Fysiotherapeut Psycholoog Tandarts Ziekenhuis
Hulpdiensten	→	Ambulance Brandweer Eerste hulp Politie

8. Belastingen/uitkeringen

Twee financiële onderwerpen die in het onderzoek waren opgenomen zijn *belastingen* (taak 1) en een *uitkering* (taak 2). Vier van de tien proefpersonen zetten belastingen onder financiën of financiële zaken. Toch is dit niet echt overtuigend het meest gekozen onderwerp als superordinaat onderwerp bij belastingen. Ook bij dit onderwerp vinden proefpersonen het lastig om een superordinaat onderwerp te bedenken en is er weinig consensus hierover tussen de proefpersonen. Andere superordinate onderwerpen die gegeneerd werden zijn belastingen en heffingen, comptabiliteitsafdeling, economische zaken, heffingen en kortingen, informatie over... en inkomsten (van de gemeente). De proefpersonen hadden waarschijnlijk veel moeite om een superordinaat boven belastingen te bedenken, omdat ze belastingen eigenlijk zelf als superordinaat onderwerp zouden verwachten. Dit gaven een aantal proefpersonen namelijk aan tijdens de opdracht.

De volgende onderwerpen werden naast belastingen genoemd:

Onderwerp:	Aantal:
Subsidies	4
Gemeentehellingen / heffingen	2
hypotheken	2
vergunningen	2
Parkeerboetes/parkeergelden	2
Begroting van de gemeente	1
bijdragen	1
Grondbedrijf van de gemeente	1
kabelaansluiting	1
rechten	1
Salarissen van ambtenaren	1
uitkeringen	1
verzekeringen	1
Totaal:	20

De meeste onderwerpen die naast belastingen werden genoemd zijn financiële zaken binnen een gemeente zoals subsidies, heffingen, hypotheken, begroting van de gemeente, bijdragen en uitkeringen. Een aantal onderwerpen werden naast belastingen genoemd, omdat ze net als belastingen inkomsten zijn voor de gemeente zoals parkeerboetes en parkeergelden, grondbedrijf van de gemeente, kabelaansluiting en salarissen van ambtenaren. Onder belastingen werden voornamelijk soorten belastingen genoemd zoals hondenbelasting (4x), WOZ (2x), afvalheffing, indirecte belastingen, inkomstenbelasting, OZB, precariorechten, rioolheffing, wegenbelasting, enz.

De meest genoemde soort belasting was hondenbelasting. Dit bleek ook al uit onderdeel I van het onderzoek, waarin gemeentelijke belastingen en hondenbelastingen het meest werden genoemd en dus opgenomen zijn in de top 45. Hondenbelasting was dus ook als apart onderwerp opgenomen in taak 2 van het onderzoek en dit onderwerp wordt unaniem door de proefpersonen (negen van de tien) onder het onderwerp (gemeentelijke) belastingen gezet. Slechts één proefpersoon wijkt hierin af van de rest, hij zet hondenbelasting namelijk onder geldzaken.

Naast hondenbelasting worden weer allerlei soorten belastingen genoemd zoals OZB (4x), waterschapsbelasting (3x), afvalheffing, giftenbelasting, milieuheffingen, reinigingsrecht, wegenbelasting en woningbelasting. Er wordt slechts één onderwerp naast belastingen genoemd, dat niet een soort belasting is, namelijk uitkeringen. Dit onderwerp is natuurlijk bedoeld naast hondenbelasting als een geldzaak. Onder belastingen worden onderwerpen genoemd met betrekking tot algemene informatie zoals aangifteformulier, hoe vaak betaal je, hoeveel betaal je, wanneer betaal je, rechten, regels, rekenvoorbeeld, enz.

Een term die zowel naast gemeentelijke belastingen als hondenbelasting werd geplaatst was het onderwerp *uitkering*. De proefpersonen vinden het wederom lastig om een goed superordinaat onderwerp

boven uitkering (taak 2) te bedenken en de gegenereerde onderwerpen zijn dus divers. Twee proefpersonen zetten uitkering onder financiële zaken. Andere superordinate onderwerpen boven uitkering waren financiële hulp, financiële voorzieningen, geldzaken, aanvragen, burgerbelangen, levensonderhoud, sociale dienst, sociale instanties, sociale voorzieningen en verzekeringen. De meerderheid van deze onderwerpen hebben betrekking op sociale zaken en dus niet per se op echte financiële zaken zoals gemeentelijke belastingen.

Naast het onderwerp uitkering worden de volgende onderwerpen genoemd:

<i>Onderwerp:</i>	<i>Aantal:</i>
Subsidies	4
Huursubsidie/huurcompensaties	3
belastingen	2
bijstand	2
Overigen	2
Vergunningen	1
pensioenen	1
Loon	1
Gehandicaptenvervoer	1
Andere verzekeringen	1
Totaal:	20

Naast uitkering als financiële hulpverlening van de gemeente werden onderwerpen gezet zoals (huur)subsidies, bijstand en pensioen en naast uitkering als sociale voorziening werd het onderwerp gehandicaptenvervoer gezet. De andere onderwerpen die naast uitkering genoemd werden zijn financiële zaken zoals belastingen, vergunningen, loon en verzekeringen. Onder uitkeringen werden soorten uitkeringen genoemd zoals arbeidsongeschiktheid, ongevallen, bijstand en werkloosheid. Ook werden er onderwerpen met betrekking tot algemene informatie genoemd zoals aanvragen, procedures, eisen, voorwaarden, enz.

Uit het onderzoek komt niet heel duidelijk naar voren waar proefpersonen financiële zaken als belastingen en uitkeringen onder vinden passen. De twee onderwerpen horen niet echt thuis onder hetzelfde onderwerp, omdat het een gaat om wat je als burger moet betalen en het ander om wat je als burger juist weer krijgt van de overheid als sociale hulp. Maar het lijkt erop dat belastingen erg belangrijk zijn en daarom een prominente plaats op een website moeten krijgen.

Uitkeringen worden door de proefpersonen wel met financiële zaken geassocieerd, maar dan met de sociale kant ervan. Dit sociale domein is al een aantal keer meer aan bod gekomen, bijvoorbeeld bij de onderwerpen die naast dokter geplaatst werden. Dit waren onderwerpen zoals GGD, jeugdhulpverlening, psychische instanties, rechtswinkel, riagg en scholen. Scholen werd heel overtuigend onder onderwijs geplaatst, maar voor de andere sociale instellingen is eigenlijk nog niet duidelijk een grote gemene deler naar voren gekomen bij de resultaten uit dit onderzoek. Toch komen deze sociale voorzieningen wel bij een aantal onderwerpen aan bod. Misschien wel niet zo prominent als andere onderwerpen, maar wel in dergelijke mate dat ik deze onderwerpen niet zomaar wil weglaten bij onderdeel III van het onderzoek. Ik noem het sociale voorzieningen, omdat dit een term is die veel genoemd werd binnen dit domein door de proefpersonen. Waarschijnlijk is dat dan ook het beste superordinate onderwerp die voor dit domein gekozen kan worden.

Overzicht van themaveld 8 'gemeentelijke belastingen' en 'sociale voorzieningen' voor optimale ordening onderdeel III:

Gemeentelijke belastingen	→	Afvalheffing Hondenbelasting OZB Rioolheffing Waterschapsbelasting WOZ
Sociale voorzieningen	→	Subsidies Uitkeringen Gehandicaptenzorg

9. Bussen

Het laatste onderwerp dat nog niet ter sprake is gekomen bij de onderwerpen in voorgaande paragrafen is *bussen*, oftewel openbaar vervoer. Want de superordinate onderwerpen die de proefpersonen boven het onderwerp bussen (taak 2) zetten hebben allemaal iets met vervoer of openbaar vervoer te maken, namelijk interlokaal en lokaal openbaar vervoer, openbaar vervoer, vervoer, verkeer en vervoer en verkeersinformatie.

Naast bussen worden allerlei soorten openbaar vervoer genoemd zoals lightrail, metro's, stadsvervoer, taxi's, trams, treinen en treintaxi's. Ook worden er onderwerpen naast bussen gezet die onder verkeer en vervoer horen zoals beleid van de gemeente t.a.v. vervoer en parkeergelegenheden. Onder bussen worden onderwerpen genoemd zoals busnummers, dienstregelingen, haltetijden, kaartverkoop en tarieven, lijnbussen, omleidingen, routes van de lijnen, vertragingen, enz.

Als grote gemene deler voor dit onderwerp zou ik toch niet alleen voor de term openbaar vervoer kiezen, omdat ik bij andere onderwerpen ook al heb gemerkt dat proefpersonen ook vaak zaken noemen rond parkeren en wegwerkzaamheden en dergelijke. Al deze onderwerpen zouden samen met openbaar vervoer goed passen onder het onderwerp verkeer en vervoer.

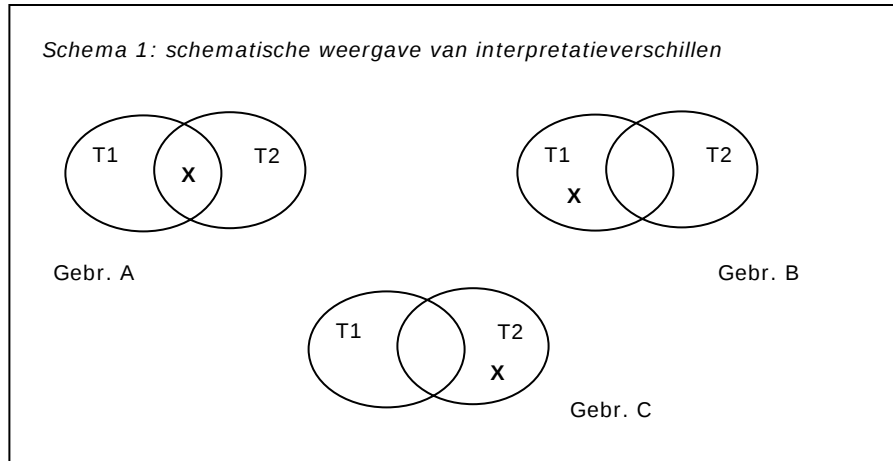
Overzicht van themaveld 9 'verkeer en vervoer' voor optimale ordening onderdeel III:

Verkeer en vervoer	→	Bereikbaarheid	Bussen
		Plattegrond	Lightrail
		Parkeren	Metro
		Openbaar vervoer	→ Taxi
		Wegwerkzaamheden	Tram
			Trein

7.6.5 Conclusie resultaten

Helaas was het formuleren van superordinate onderwerpen bij veel onderwerpen lastig voor de proefpersonen. Bij veel onderwerpen moest ik dus een beetje schipperen en proberen uit een combinatie van superordinate (A-tjes) en basisonderwerpen (B-tjes) grote gemene delers te genereren. De volgende super-superordinate onderwerpen zijn daarbij naar voren gekomen:

- Milieu en afval
- Bouwen en wonen
- Onderwijs
- Bestuur en politiek
- Burgerzaken
- Sport en recreatie
- Gezondheidszorg
- Hulpdiensten
- Belastingen
- Sociale voorzieningen
- Verkeer en vervoer



Wat natuurlijk allereerst opvalt is dat bij een aantal van de bovenstaande superordinate onderwerpen sprake is van een koppel. Milieu én afval, bouwen én wonen, bestuur én politiek, sport én recreatie en verkeer én vervoer. Ik heb steeds voor deze koppels gekozen omdat de twee onderwerpen per koppel samen sterker staan dan beiden los. Ze hebben steeds iets gemeenschappelijks, namelijk dat ze beiden overkoepelende termen zijn voor de onderwerpen die er onder worden gezet door de proefpersonen.

Neem bijvoorbeeld bouwen en wonen. Wanneer alleen de term bouwen wordt gebruikt, is het niet duidelijk dat het om het (ver)bouwen van particuliere woningen gaat, maar denkt men bijvoorbeeld eerder aan het bouwen door de gemeente aan bruggen, gebouwen en nieuwbouwwijken, etc. Wanneer alleen de term wonen wordt gebruikt, is het niet duidelijk dat het om alles in en rond particuliere woningen gaat, maar denkt men weer meer aan wonen in de gemeente in het algemeen. Hoeveel koop- en huurwoningen zijn er, hoeveel inwoners heeft de gemeente, waar kan ik terecht voor informatie over wonen, enzovoorts. In schema 1 heb ik weergegeven hoe dit probleem van het verschil in interpretatie van de termen er schematisch uitziet. De letter X in het schema geeft steeds aan in welk gebied de verschillende gebruikers een bepaald onderwerp kunnen verwachten. T1 en T2 staan steeds voor een koppel, bijvoorbeeld bouwen en wonen.

Door de combinatie tussen beide termen, bouwen en wonen, wordt precies duidelijk om welk domein het gaat. Hierbij is het ook belangrijk dat de ene gebruiker informatie over bijvoorbeeld het plaatsen van een dakkapel onder bouwen verwacht en de andere gebruiker onder wonen. De onderwerpen waarnaar gebruikers op zoek zijn passen dus eigenlijk goed onder beide termen, maar wanneer je maar één van de twee termen kiest zou het wel eens mis kunnen gaan. Dan is het voor bepaalde gebruikers niet meer duidelijk welke informatie onder de term te vinden is.

Een andere reden dat ik een aantal keer gekozen heb voor koppels is dat ik wil voorkomen dat de superordinate onderwerpen te abstract geformuleerd worden. Binnen hetzelfde domein als afval horen bijvoorbeeld allerlei andere zaken die te maken hebben met het schoon en netjes houden van de gemeente

zoals groenvoorziening en waterzuivering. Wanneer je het domein probeert te omschrijven wordt de formulering vaak te lang zoals 'het schoon en netjes houden van de gemeente'. Maar een overkoepelende term hiervoor wordt vaak te abstract zoals gemeenteonderhoud. Het gevaar van dergelijke abstracte termen is dat de gebruiker niet goed weet wat voor soort concrete informatie hij eronder kan verwachten. Voor het formuleren van een goed superordinaat onderwerp schiet één concrete term ook weer te kort met het oog op andere concrete onderwerpen, die eigenlijk ook binnen hetzelfde domein vallen. Denk bijvoorbeeld weer aan de term afval. Wie verwacht er nu ook informatie over groenvoorziening of waterzuivering onder de term afval? Naar mijn mening is de beste oplossing daarom om gebruik te maken van twee concrete termen, bijvoorbeeld milieu en afval, binnen hetzelfde superordinate onderwerp. Op die manier kun je duidelijk aangeven om welk domein het precies gaat en is de kans het grootst dat de gebruikers de juiste keuze zullen maken op zoek naar bepaalde informatie binnen dat domein.

Toch zal niet voor alle vijf de koppels hetzelfde gelden. Het ene koppel van twee termen zal inderdaad samen sterker staan dan los onder elkaar, terwijl dit voor het andere koppel niet het geval is. Voor bouwen en wonen zoals ik hiervoor al heb besproken, is het zeker dat ze als koppel meer betekenis hebben dan beide termen apart. Ook voor milieu en afval vind ik hetzelfde gelden als voor bouwen en wonen. Zonder de term afval is de term milieu te breed en abstract, maar in combinatie met de term afval weet de gebruiker aan welk domein hij moet denken. Namelijk aan het schoon en netjes houden van de stad, waarmee naast afval zaken als groenvoorziening, straatonderhoud en waterzuivering mee te maken hebben. De term afval alleen is weer te concreet, omdat de andere onderwerpen binnen hetzelfde domein daar weer niet onder verwacht zouden worden.

Voor de andere koppels vind ik minder duidelijk uit de resultaten naar voren komen dat ze los van elkaar minder betekenis zouden hebben, maar voor elk koppel is wel weer een andere motivatie. Zo hebben de proefpersonen veel moeite met het domein waarbinnen bestuur en politiek vallen. Ze halen deze termen door elkaar en weten niet goed of de burgemeester en wethouders ook iets met politiek te maken hebben of de gemeenteraad iets met het bestuur. Voor de gebruiker liggen deze termen dus dicht bij elkaar, wat een goede motivatie is om ze als koppel te nemen binnen één superordinaat onderwerp.

De termen sport en recreatie zouden misschien best goed apart kunnen, omdat de proefpersonen duidelijk voor ogen hebben wat onder sport valt en wat onder recreatie valt. Deze termen worden ook echt los gezien door de proefpersonen. Toch kwamen beide termen wel steeds binnen dezelfde hiërarchieën terug. Een oplossing zou dan zijn om een overkoepelende term voor deze twee termen te bedenken, bijvoorbeeld vrije tijd of vrijetijdsbesteding. Maar het gevaar van een dergelijke term is dat deze term te abstract wordt. Daarom kies ik ervoor het koppel sport en recreatie te nemen als superordinate term voor dit domein.

Voor het laatste koppel, verkeer en vervoer, vind ik het het minst duidelijk dat deze termen als koppel meer betekenen dan los van elkaar. Toch vallen beide termen heel duidelijk binnen hetzelfde domein, namelijk: hoe verplaats ik me van punt A naar punt B binnen de gemeente? Een overkoepelende term voor verkeer en vervoer zou ook weer erg abstract worden zoals bereikbaarheid van de gemeente. Om concreet aan te geven om welk domein het gaat kies ik ook in dit geval voor twee concrete termen als koppel binnen één superordinaat onderwerp.

Naar aanleiding van de resultaten in dit onderzoek kan ik alleen maar suggesties doen voor het gebruik van koppels. Ik heb geen harde statistische bewijzen dat een koppel in bepaalde gevallen beter werkt dan een overkoepelende term voor de twee termen binnen het koppel. Het lijkt mij wel interessant om

te onderzoeken of een koppel van twee concrete termen voor de gebruiker inderdaad meer betekenis heeft dan een overkoepelende term of de twee termen in een rijtje apart onder elkaar. Bij de discussie zal ik hier nog kort op ingaan.

7.6.6 Het onderzoek gaat weer verder

Terugkijkend op het rijtje met superordinate onderwerpen dat uiteindelijk uit de resultaten van onderdeel II naar voren is gekomen, zal je niet ontgaan dat lang niet alle onderwerpen van een gemeentelijke website vertegenwoordigd zijn. Dit zijn de onderwerpen die tot de eerste en belangrijkste voorkennis van de gemiddelde gebruiker van een gemeentelijke website behoren. Ze zijn als het ware prototypische onderwerpen voor een gemeentelijke website.

Natuurlijk zijn er nog veel meer onderwerpen op een gemeentelijke website, die niet aan bod zijn geweest en niet aan bod zullen komen in dit onderzoek. Ik heb geen voorkennis gemeten van deze onderwerpen en ik kan er daarom geen geldige uitspraken over doen naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek.

Het gaat bijvoorbeeld om de volgende onderwerpen⁷:

- Geschiedenis
- Archief
- Werkgelegenheid
- Klachten en problemen
- Contact
- Stadsdelen/deelgemeenten
- Plannen en projecten
- Gemeentelijke organisatie (de verschillende diensten binnen de gemeente zoals Bestuursdienst, Belastingdienst, Onderwijs, cultuur en welzijn en Stadsbeheer)
- Nieuws
- Feiten en cijfers
- Vacatures
- Toeristische informatie en uitgaan
- Leefomgeving en veiligheid (politie en brandweer)
- Ondernemen
- Kunst en cultuur
- Servicelinks (zoals zoeken, sitemap en help)
- Contact

⁷ Afkomstig uit hoofdstuk 3 (Functionele analyse van gemeentelijke websites) van het NWO-project 'Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites'

Veel van deze onderwerpen zijn wel in onderdeel I of II ter sprake gekomen zoals contact, deelgemeenten, plannen en projecten, ondernemen en kunst en cultuur. Maar ze zijn niet vaak genoeg door de proefpersonen genoemd, waardoor ze niet bij de uiteindelijk geselecteerde onderwerpen aan het eind van de resultaten van onderdeel II zijn opgenomen. Ik zal deze onderwerpen dan ook niet opnemen in onderdeel III van het onderzoek, om de genoemde reden dat ik niet genoeg voorkennis van deze onderwerpen bij de proefpersonen heb gemeten in de eerste twee onderdelen van het onderzoek.

8 Onderdeel III

Vergelijking van ordening op basis van voorkennisonderzoek met bestaande ordeningen

In dit onderdeel vergelijk ik de optimale ordening van de informatie op een gemeentelijke website (volgens de proefpersonen bij onderdeel I en II) met de bestaande ordening van een website van een grote gemeente, Den Haag.

8.1 Methode

Een methode om hierbij te gebruiken zou de kaartjesmethode kunnen zijn. Je zou de proefpersonen dan een set kaartjes met onderwerpen van een gemeentelijke website kunnen geven en hen kunnen vragen om rijtjes te vormen van onderwerpen die volgens hen bij elkaar horen. Je zou dan kunnen vragen of ze elk rijtje een naam zouden willen geven. Dan zou je deze sorteertaken kunnen analyseren en bekijken of ze meer overeenkomen met de 'optimale ordening' (uit onderdeel I en II) of met de ordening van een bestaande gemeentelijke website.

Het grote nadeel van deze methode is dat je dan eigenlijk nog maar twee niveaus uit de structuur van een website hebt onderzocht, de primaire (bijv. Loker) en secundaire links (bijv. Burgerzaken). Terwijl er bij onderdeel I en II onderwerpen drie verschillende niveaus binnen een website naar voren komen zoals Loker → Burgerzaken → Paspoort. Maar hoe kun je deze niveaus dan terug laten komen in een kaartjesmethode? Je zou deze methode aan moeten passen, zodat meerdere niveaus aan bod komen. De proefpersonen zouden niet alleen de onderwerpen in groepjes moeten sorteren, maar ook een bepaalde ordening binnen die groepjes moeten maken, waarbij ze dus de diepte van bepaalde onderwerpen binnen de site zouden kunnen aangeven. Alleen op die manier kan onderdeel III op onderdeel I en II aansluiten.

Een veel effectievere methode om de optimale ordening met de ordening van een bestaande gemeentelijke website te vergelijken is het concreet aanbieden van de ordeningen aan de proefpersonen en dan onderzoeken wat het effect van deze verschillende ordeningen op de 'performance' van de proefpersonen is. Dit betekent dat er twee verschillende, eenvoudige, websites worden gebouwd, met alleen het hoofdmenu op de startpagina en de menu's op een aantal niveaus dieper in de site. Eén menustructuur zal gebaseerd zijn op informatiestructuren van bestaande gemeentelijke websites (bijvoorbeeld van de gemeente Den Haag, Rotterdam of Utrecht) en één menustructuur zal gebaseerd zijn op onderdeel I en II uit het onderzoek. De menustructuren moeten in ieder geval zoveel mogelijk van elkaar afwijken. Wanneer de optimale menustructuur uit het onderzoek bijvoorbeeld zeer vraaggericht is (met de focus op de gebruiker), moet de andere menustructuur het tegenovergestelde zijn, dus zeer aanbodgericht (met de focus op de gemeentelijke organisatie).

De proefpersonen wordt gevraagd om een aantal taken uit te voeren op deze websites zoals 'Waar kunt u informatie vinden over het bouwen van een dakkapel?', of 'Waar kunt u informatie vinden over de openingstijden van het zwembad bij u in de buurt?', of 'Waar kunt u een voorstel indienen bij de gemeenteraad'? Er wordt gekeken bij welke ordening de juiste pagina's het snelst en gemakkelijkst gevonden worden door een aantal taakparameters te meten zoals de tijd, het aantal benodigde kliks, het aantal fouten en de gebruikerstevredenheid.

Met gebruikerstevredenheid wordt bijvoorbeeld bedoeld of de proefpersonen de organisatie van de informatie logisch vinden. Komt de aangebrachte hiërarchie in de structuur (zoals Loket → Burgerzaken → Reisdocumenten → Paspoort) 'natuurgetrouw' over op de proefpersonen, of is deze structuur volgens hen zo bedacht en 'opgelegd' door de gemeente? Na afloop van de taakuitvoering kan bijvoorbeeld ook nog aan de proefpersonen gevraagd worden of ze de labels duidelijk geformuleerd vinden en of ze vinden dat de startpagina direct toegang biedt tot de informatie waarnaar men op zoek is.

Op die manier kan er gemeten worden welke ordening de beste 'performance' en gebruikers-tevredenheid met zich meebrengt bij het zoeken naar informatie op een gemeentelijke website. Wanneer blijkt dat de ordening naar aanleiding van onderdeel I en II voor de beste prestaties zorgt kun je concluderen dat onderzoek naar de voorkennis van de gebruiker een goede indicatie is voor een goede labelformulering en menustructuur van een gemeentelijke website.

8.2 Optimale ordening

Uit onderdeel I van het onderzoek kwam naar voren welke onderwerpen gebruikers op een gemeentelijke website zouden verwachten. Uit onderdeel II kwam vervolgens naar voren hoe gebruikers verwachten dat deze informatie is georganiseerd. Op basis van de gegevens uit onderdeel II heb ik schematisch (zie tabel 6) weergegeven hoe de proefpersonen verwachten dat de informatie op een gemeentelijke website is georganiseerd. Dit schema is als het ware een samenvatting van de themaveld-overzichten uit paragraaf 7.6.

In de linkerkolom in de tabel staat steeds het onderwerp dat de proefpersonen bovenaan (positie A, of te wel superordinaat) in de hiërarchie plaatsten in onderdeel II van het onderzoek. In de kolom ernaast staan de onderwerpen die de proefpersonen direct onder dit eerste onderwerp zouden verwachten en die zij dus in het midden van de hiërarchie hebben geplaatst, op positie B (basisniveau). En in de kolommen daarnaast staan weer de onderwerpen, die nog dieper in de hiërarchie werden geplaatst. In de tabel heb ik de onderwerpen opgenomen die door meerdere proefpersonen in onderdeel II binnen desbetreffende hiërarchie zijn genoemd.

Bij een aantal onderwerpen was het moeilijk om aan te geven welke superordinate onderwerpen het meest erboven werden gezet of welke onderwerpen het meest ernaast werden gezet op hetzelfde niveau. De proefpersonen waren bij deze onderwerpen zo verdeeld in hun meningen, dat het op basis van deze meting van de voorkennis niet bepaald kan worden waaronder of –naast deze onderwerpen geplaatst moeten worden. Het gaat bijvoorbeeld om het onderwerp kerken, dat onder religieuze gebouwen, gemeentelijke of maatschappelijke instanties, publieke of overheidsgebouwen of verenigingen en instanties werd geplaatst. Hetzelfde geldt voor het onderwerp winkels. Proefpersonen zijn zeer verschillend in hun meningen over waar winkels bij horen. Het varieert van het bedrijfsleven, de binnenstad en commerciële instellingen tot wat er allemaal te doen is in de stad. Omdat het zo onduidelijk is waar proefpersonen dit onderwerp bij vinden passen kies ik ervoor deze onderwerpen niet op te nemen in onderdeel III van het onderzoek.

De rijtjes in de tabel zijn niet zomaar platte rijtjes met tekst. Ze worden vertaald naar hypertext, waarbij het eerste woord van het rijtje op de startpagina van een fictieve gemeentelijke website zal staan. Op dit woord kan dan doorgeklikt worden, waarop een nieuwe pagina verschijnt met het rijtje onderwerpen dat ernaast staat. Op de onderwerpen in dit rijtje kan dan weer geklikt worden naar een nieuwe pagina met een rijtje onderwerpen dat daarnaast in de tabel staat. Alle onderwerpen worden aanklikbaar gemaakt. De meeste daarvan zullen doorverwijzen naar pagina's met een fictieve inhoud, omdat ik gewoonweg geen

voorkennis bij de proefpersonen heb gemeten over andere niveaus bij deze onderwerpen. Dit heeft geen nadelige gevolgen voor het onderzoek, want bij de taakomschrijvingen, waar ik later in dit hoofdstuk op terug zal komen, wordt er namelijk niet naar deze onderwerpen verwezen.

Tabel 6: organisatie van de informatie gebaseerd op de resultaten uit onderdeel II

Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Milieu en afval	Afval	GFT	
		Glas	
		Grofvuil	
		Klein chemisch afval	
		Papier	
		Tijden van vuilophaal	
	Groenvoorziening		
Bouwen en wonen	Straatonderhoud		
	Gemeentewerf		
	Kopen/verkopen		
	Nieuwbouw		
	Renoveren/restaureren		
	Verbouwen	Dakkapel	
Onderwijs	Basisscholen	Regulier onderwijs	
		Niet-regulier onderwijs	
	Middelbare scholen		
	Vervolgopleidingen		
	Volwassenenonderwijs		
	Cursussen		
Bestuur en politiek	Burgemeester en wethouders	Verantwoordelijkheden	
		Portefeuilles	
		Besluitvorming	
	Gemeenteraad	Gemeenteraadsleden	
		Partijen	
		Fracties	
Burgerzaken	Rijbewijs	Raadsvergaderingen	
	Paspoort	Wat moet je meenemen?	
		Geldigheidsduur	
		Hoelang duurt het aanvragen van een paspoort?	
		Openingstijden loket	
	Aangifte van geboorte		
	Aangifte van overlijden		
	Trouwen		
	Uittreksel bevolkingsregister		
	Uittreksel geboorteregister		
	Visum		

Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Sport en recreatie	Sport	Sportverenigingen A tot Z	
		Voetbal	
		Tennis	
		Volleybal	
		Zwemmen	
		Badminton	
		Atletiek	
	Recreatie	Dierentuin	
		Pretparken	
		Festivals	
		Natuurparken	
		Recreatiegebieden	
		Zwembaden	
	Evenementen		
	Bibliotheek		
	Activiteiten		
Markt			
Musea			
Theater			
Speelplaatsen			
Muziekverenigingen			
Gezondheidszorg	Dokter	Adressen	
		Telefoonnummers	
		Weekenddiensten	
	Ziekenhuis		
	Fysiotherapeut		
	Psycholoog		
	Apotheek		
	Tandarts		
Hulpdiensten	Eerste hulp		
	Ambulance		
	Brandweer		
	Politie		
Gemeentelijke belastingen	WOZ		
	Afvalheffing		
	OZB		
	Rioolheffing		
	Hondenbelasting	Betaaltermijnen	
		Tarieven	
	Waterschapsbelasting	Aanmeldprocedure	
Sociale voorzieningen	Subsidies		
	Uitkeringen	Arbeidsongeschiktheid	
		Werkloosheid	
		Bijstand	
	jeugdhulpverlening		
	GGD		
	Riagg		
	Rechtswinkel		
Gehandicaptenzorg			
Verkeer en vervoer	Bereikbaarheid		
	Plattegrond		
	Parkeren		
	Wegwerkzaamheden		
	Openbaar vervoer	Bussen	Buslijnen
			Dienstregelingen
			Kaartverkoop- en tarieven
		Lightrail	
		Metro	
		Taxi	
		Tram	
Trein			

8.3 Vergelijking met andere gemeentelijke websites

Vervolgens heb ik in tabel 7 dezelfde soort onderwerpen opgenomen als in tabel 6, maar dan op een andere manier georganiseerd. De organisatie is namelijk gebaseerd op de structuur van de informatie op bestaande gemeentelijke websites zoals die van de gemeente Den Haag, Rotterdam, Utrecht of Amsterdam. Om in een experiment te kunnen testen of onderzoek naar de voorkennis van de gebruiker een goede indicatie is voor een goede menustructuur, moet de ordening op basis van de voorkennis van de gebruiker vergeleken worden met een totaal andere ordening.

Een totaal andere ordening kan alleen bedacht worden door verschillende ordeningen van bestaande gemeentelijke websites naast elkaar te leggen en te puzzelen met de onderwerpen tot een hele alternatieve ordening voor de ordening in tabel 6 wordt gevonden. In de tabel hieronder heb ik een aantal verschillende ordeningen van de informatie op gemeentelijke websites opgenomen. Deze ordeningen zijn niet compleet, omdat ik alleen de onderwerpen heb geselecteerd die in de ordening op basis van de resultaten uit onderdeel II zijn opgenomen. Helemaal links in de tabel staat de ordening op basis van de meting van de voorkennis in onderdeel II en daarnaast staat per onderwerp vermeld onder welke links het aan bod komt op de bestaande gemeentelijke websites. Het onderwerp dat steeds als eerste genoemd wordt is een primaire link op de startpagina's van de verschillende gemeentelijke websites.

Tabel 7: ordening van voorkennis vergeleken met ordening van verschillende gemeentelijke websites

Voorkennis	Den Haag	Utrecht	Rotterdam	Amsterdam	Dongen	Dordrecht
<i>Milieu en afval</i>	Digitaal loket → Milieu en afval én Leefomgeving en veiligheid	Wonen en bouwen → Milieu	Gemeenteloket → Uw woonomgeving → Milieu én Afval en recycling	Wonen → Afval en milieu	Gemeente → Milieu en bouwen én Gemeenteloket → Milieu en afval	Wonen en wijken → Natuur, milieu, water afval
<i>Bouwen en wonen</i>	Digitaal loket → Bouwen en wonen	Wonen en bouwen	Gemeenteloket → Wonen en bouwen	Wonen → Bouwen	Gemeente → Milieu en bouwen Platform Wonen (primaire link) én Gemeente-oket → Bouwen en wonen	Wonen en wijken → Wonen (Bouwen vind je via E-loket → Zoek op trefwoord; bv. 'bouwen')
<i>Onderwijs</i>	Digitaal loket → Onderwijs en vorming én Gemeentelijke organisatie → Diensten → Onderwijs, cultuur en welzijn	Onderwijs en studeren	Onderwijs	Onderwijs	Gemeente → Onderwijs én Gemeenteloket → Scholing en vorming	Scholing, werk en welzijn → Onderwijs
<i>Bestuur en politiek</i>	Politiek en bestuur	Bestuur en organisatie én Gemeenteraad	Gemeente-bestuur → Gemeenteraad én College van B en W	Gemeente → College én Gemeenteraad	Bestuurs-informatie	Bestuur en organisatie → Gemeenteraad én Burgemeester en wethouders
<i>Burgerzaken</i>	Digitaal loket → Leven, reizen en papieren	Gemeenteloket → Loket Burgerzaken	Gemeenteloket → Burgerzaken	Gemeente → Loket Amsterdam → Meest gevraagde producten én Registers en documenten	Gemeenteloket → Leven, reizen en papieren	E-loket → Zoek op trefwoord (bv. 'paspoort')

Voorkennis	Den Haag	Utrecht	Rotterdam	Amsterdam	Dongen	Dordrecht
<i>Sport en recreatie</i>	Digitaal loket → Sport en recreatie én Onderwijs, cultuur en welzijn (diensten)	Vrije tijd, toerisme en cultuur → Sport én Vrije tijd en recreatie	Vrije tijd en toerisme → Sport en recreatie	Vrije tijd en toerisme → Sport	Gemeenteloket → Sport, recreatie, kunst en cultuur	Scholing, werk en welzijn → Sport
<i>Gezondheidszorg</i>	Digitaal loket → Zorg en welzijn én Onderwijs, cultuur en welzijn (diensten)	Zorg, welzijn en veiligheid → Gezondheid en zorg	Gemeenteloket → Zorg en welzijn → Gezondheidszorg	Zorg en welzijn → Gezondheidszorg	Gemeente → Maatschappelijk welzijn én Gemeenteloket → Zorg en welzijn	Scholing, werk en welzijn → Welzijn → Gezondheid
<i>Hulpdiensten</i>	Digitaal loket → Zorg en welzijn	Zorg, welzijn en veiligheid → Openbare orde en veiligheid	Gemeenteloket → Veiligheid → Hulpdiensten	Loket Amsterdam → Leefomgeving en veiligheid → Branden, calamiteiten en rampen	Gemeente → Veiligheid én Gemeenteloket → Leefomgeving en veiligheid	Wonen en wijken → Veiligheid → Samen veilig
<i>Gemeentelijke belastingen</i>	Digitaal loket → Gemeentelijke belastingen	Gemeenteloket → Loket gemeente-belastingen	Gemeenteloket → Belastingen → Gemeentelijke belastingen	Loket Amsterdam → Belastingen, heffingen en rechten	Wetten en regels → Belastingen	E-loket → Zoek op trefwoord (bv. 'belastingen')
<i>Sociale voorzieningen</i>	Digitaal loket → Zorg en welzijn én Onderwijs, cultuur en welzijn (diensten)	Zorg, welzijn en veiligheid → Maatschappelijk welzijn én Sociale zaken	Gemeenteloket → Sociale zaken	Zorg en welzijn én Loket Amsterdam → Zorg en welzijn	Gemeente → Maatschappelijk welzijn én Gemeenteloket → Zorg en welzijn	Scholing, werk en welzijn → Welzijn
<i>Verkeer en vervoer</i>	Digitaal loket → Verkeer en vervoer én Plannen en projecten → Verkeer en vervoer	Verkeer en vervoer	Verkeer en vervoer	Verkeer en vervoer	Gemeenteloket → Verkeer en vervoer	Wonen en wijken → Bereikbaarheid en parkeren

8.4 Vergelijking met ordening website gemeente Den Haag

In hoofdstuk 2 van dit verslag heb ik gesproken over mijn masterstage bij de gemeente Den Haag. Het onderzoek dat ik tijdens deze stage heb uitgevoerd is aanleiding geweest om onderzoek te gaan doen naar de voorkennis van de gebruiker over gemeentelijke websites. Voordat ik verder ga met het opzetten van een alternatieve ordening van de informatie op een gemeentelijke website, is het eerst interessant om te de ordening uit onderdeel II van het onderzoek te vergelijken met de ordening van de website van de gemeente Den Haag.

Wanneer je op de website van de gemeente Den Haag op zoek gaat naar de informatie die in tabel 6 staat, kom je er al gauw achter dat de formulering van de onderwerpen van de proefpersonen niet zoveel verschilt met de formulering van de onderwerpen op de website van de gemeente Den Haag. Onderwerpen als bouwen en wonen, verbouwen, paspoort, rijbewijs, trouwen, milieu en afval, verkeer en vervoer, onderwijs, sport en recreatie en politiek en bestuur komen allen in beide tabellen voor. Het feit dat de koppels in beide tabellen terugkomen is natuurlijk het meest opvallend, omdat een dergelijke formulering niet heel erg voor de hand liggend is. Maar dit komt doordat de proefpersonen niet uit zichzelf koppels hebben gevormd. Alleen de onderwerpen sport en recreatie werd wel door de proefpersonen in een koppel genoemd. Ik heb deze koppels zelf gevormd naar aanleiding van de resultaten uit onderdeel II. In de

discussie zal ik hier nog op terugkomen. Maar de onderwerpen uit de koppels zijn natuurlijk wel los van elkaar genoemd door de proefpersonen, dus qua formulering wijken deze koppels niet ver af van de voorkennis van de proefpersonen.

Bij één onderwerp had ik een probleem, omdat ik dit onderwerp niet goed terug kon vinden op de website van de gemeente Den Haag. Dit ging om het onderwerp gezondheidszorg. Dit onderwerp komt wel terug op de site, maar niet in de vorm waarin de proefpersonen dit onderwerp hadden bedacht. Zij dachten namelijk aan onderwerpen zoals dokter, ziekenhuis, tandarts, fysiotherapeut, psycholoog en apotheek, terwijl deze onderwerpen helemaal niet aan bod komen op de website van de gemeente Den Haag. De enige onderwerpen die op de website worden besproken zijn in de sfeer van geestelijke en sociale noodsituaties zoals de GGD en de sociale hulpverlening voor ouderen, gehandicapten en minderheden en in de sfeer van calamiteiten zoals ambulancezorg en brandbestrijding.

Het belangrijkste verschil tussen de twee ordeningen is de manier waarop de onderwerpen zijn georganiseerd, een structuurverschil dus. De onderwerpen die in de tabel van onderdeel II op de startpagina staan, komen in de ordening van de gemeente Den Haag pas op het tweede niveau naar voren. De concrete onderwerpen waaraan een gebruiker van een gemeentelijke website denkt worden op de website van de gemeente Den Haag overschaduwd door een aantal abstractere onderwerpen, die erboven geplaatst zijn op de startpagina. Het belangrijkste onderwerp dat boven veel concrete onderwerpen geplaatst is, is 'Digitaal loket'. Dit blijkt een soort index te zijn van allerlei producten en diensten die de gemeente verschaft op allerlei gebieden zoals bouwen en wonen, verkeer en vervoer, zorg en welzijn, etc. De concrete termen die de proefpersonen zo belangrijk vinden moeten dus hoofdzakelijk onder de noemer 'digitaal loket' gezocht worden. Andere noemers waaronder concrete onderwerpen te vinden zijn, zijn 'plannen en projecten' en 'gemeentelijke organisatie → diensten'.

Bij de verslaglegging van mijn onderzoek bij de gemeente Den Haag heb ik de gemeente geadviseerd concrete termen op de startpagina op te nemen, omdat ik het idee had dat veel gebruikers problemen hadden om een goede keuze te maken uit de abstracte onderwerpen op de startpagina. Toch had ik uit de resultaten van dat onderzoek niet overtuigend bewijs dat gebruikers op een startpagina voorkeur hebben voor concrete onderwerpen. Ook had ik geen bewijs dat concrete onderwerpen op een startpagina beter werken dan hoger liggende abstracte onderwerpen zoals digitaal loket, plannen en projecten en gemeentelijke organisatie.

Maar naar aanleiding van de resultaten van onderdeel II uit dit onderzoek heb ik hiervoor wel overtuigend bewijs gevonden. De proefpersonen geven heel duidelijk aan dat zij bovenaan de hiërarchieën in onderdeel II -dus op de startpagina van een gemeentelijke website- concrete onderwerpen verwachten zoals bouwen en wonen, onderwijs en verkeer en vervoer.

8.5 Alternatieve ordening

Aan de hand van tabel 7 (bestaande ordeningen) ben ik gaan puzzelen met de verschillende ordeningen om tot een plausibele alternatieve ordening te komen van de informatie op een gemeentelijke website. De alternatieve ordening moet wel te volgen zijn voor de gemiddelde gebruiker, maar moet totaal anders zijn dan de ordening naar aanleiding van de voorkennis van de proefpersonen uit onderdeel I en II.

Onderstaande ordening is na het 'gepuzzel' naar voren gekomen. Alle lemma's die in de ordening gebruikt zijn, zijn afkomstig uit de menu's van de verschillende gemeentelijke websites en dus niet uit de resultaten uit het onderzoek naar de voorkennis van burgers bij onderdeel I en II.

Schema 2: alternatieve ordening

Gemeenteloket	→	Gemeentelijke belastingen	→	OZB Afvalstoffenheffing Rioolrechten Hondenbelasting Precario Toeristenbelasting	
		Vergunningen	→	Vergunningen buitenruimte Vergunningen algemeen	
		Leven, reizen en papieren	→	Adres en openingstijden Geboorte en erkenning Naamgebruik en naamswijziging Nationaliteit Overlijden Persooninformatie Reisdocumenten Rijbewijzen Trouwen Uittreksels Verhuizen	
		Productencatalogus			
Uw woonomgeving	→	Wonen en bouwen	→	Wonen Bouwen en verbouwen Milieu Natuur Afval en recycling Water Bestemmingsplannen	
		Openbare orde en veiligheid	→	Brandveiligheid Hulpdiensten	→ Politie Brandweer Ambulancezorg
		Straat en buitenruimte		Rampenbeheersing Geluidsoverlast Kapvergunning Klachten over buitenruimte Reclameborden plaatsen	
		Buiten spelen	→	Speelplaatsen Skatevoorzieningen	
		Bereikbaarheid en parkeren	→	Parkeren	→ Bewoners Bedrijven Gehandicapten Bezoekers
				Werk in uitvoering	→ Wegwerkzaamheden Wegafsluitingen Verkeersbeperkingen
				Openbaar vervoer	→ Gemeentelijk vervoer Aanpak stationgebied Verkoop en informatie
				Fietsen	→ Fietspaden OV-fiets Fietzersbond
				Routeplanner	

Scholing, werk en welzijn →	Onderwijs	→	Kinderopvang Basisonderwijs Voortgezet onderwijs Hoger onderwijs Wetenschappelijk onderwijs	
	Werk en inkomen	→	Uitkering Bijstand Arbeidsongeschiktheid Vrijwilligerswerk	
	Welzijn	→	Gezondheidszorg →	GGD Ziekenhuizen Huisartsen Tandartsen Apotheken
			Geestelijke gezondheidszorg Gehandicaptenzorg →	Voorzieningen Verordeningen
			Ouderenzorg →	Activiteiten Gymnastiek Maaltijden Vervoer
Bestuur en organisatie →	Sociale zaken	→	Schuldhelpverlening Sociaal raadslieden Inburgering	
	College van burgemeester en wethouders	→	Burgemeester Wethouders Gemeentesecretaris Portfeuilleverdeling Besluiten	
	Diensten	→	Bestuursdienst Brandweer Burgerzaken Gemeentelijke belastingdienst Onderwijs, cultuur en welzijn Openbare bibliotheek Sociale zaken en werkgelegenheid Stadsbeheer Stedelijke ontwikkeling	
	Beleid	→	Internationale betrekkingen Dugsbeleid Daklozenbeleid Grotestedenbeleid Sportbeleid	
	Gemeentehuis	→	Openingstijden Bereikbaarheid Historie Tentoonstellingen	
	Bestuurlijke stukken	→	Collegestukken Vergaderschema's Geldende verordeningen	
	Deelgemeenten	→	Overzicht deelgemeenten Deelgemeentebestuur Deelgemeenteraad	
	Vacatures			
	Verkiezingen	→	Gemeenteraadsverkiezingen Referenda	

Gemeenteraad	→	Raadsleden	→	Fracties
		Vergaderingen	→	Vergaderdata Notulen
		Commissies	→	Verschillende commissies Vergaderdata commissies
		Besluitenlijst	→	Besluitenlijst van de gemeenteraad Besluitenlijst van de raadscommissies
		Burgerinitiatief	→	Voorstel indienen Inspraak en samenspraak Bezwaar en beroep
Vrije tijd en toerisme	→	Sport	→	Sportaccommodaties Zwembaden Sportverenigingen Sportbonden
		Recreatie	→	Attracties Tuinen, boerderijen en parken VVV
		Kunst en cultuur	→	Musea Architectuur en monumenten Theaters Bioscopen Muziek en dans
		Toerisme	→	Toeristische informatie Campings Hotels Bezienswaardigheden
		Uitgaan	→	Uitgaansagenda Nachtleven Eten en drinken Winkelen
		Evenementen	→	Evenementenkalender

8.6 Verantwoording alternatieve ordening

Bij de primaire links in de alternatieve ordening heb ik zoveel mogelijk gekozen voor abstracte termen zoals *gemeenteloket*, *uw woonomgeving* en *vrije tijd*. Deze termen zijn zo breed dat er heel veel soorten onderwerpen onder zouden kunnen vallen. Dergelijke abstracte termen komen vaak terug op de startpagina's van gemeentelijke websites, zoals het *gemeenteloket* op de websites van de gemeente Utrecht en Amsterdam en *uw woonomgeving* op de website van de gemeente Rotterdam. Vooral de term *gemeenteloket* of *digitaal loket* is een veel voorkomende term, waarbij het goed denkbaar is dat gebruikers geen goed beeld hebben van wat je eronder zou kunnen verwachten. In dit geval heb ik bijvoorbeeld de *gemeentelijke belastingen* eronder geplaatst, maar op veel gemeentelijke websites worden er allerlei onderwerpen onder geplaatst zoals *bouwen en wonen*, *milieu en afval*, *leefomgeving* en *veiligheid*, *verkeer en vervoer*, *sport en recreatie* en *zorg en welzijn*. Ook *vrije tijd* is een hele brede term, omdat mensen in hun vrije tijd eigenlijk alles doen behalve werken.

Ik heb er voor gekozen een aantal concrete termen opzettelijk weg te laten in de alternatieve ordening. De term *burgerzaken* is vervangen door de term *leven, reizen en papieren*. Deze term zie je bij veel verschillende gemeenteloketten terugkomen zoals bij de gemeenten Den Haag en Dongen, terwijl uit onderdeel II blijkt dat gebruikers heel goed uit de voeten kunnen met de term *burgerzaken*.

De koppels *milieu en afval* en *sport en recreatie* heb ik in de alternatieve ordening uit elkaar getrokken en apart opgenomen in de verschillende submenu's. Deze termen komen namelijk ook los voor op gemeentelijke websites. Interessant is natuurlijk om te onderzoeken of een koppel beter werkt dan twee

termen apart van elkaar, maar hier zal ik nog op terugkomen in de discussie. Het koppel *verkeer en vervoer* komt op de meeste gemeentelijke websites terug, maar op één gemeentelijke website, van de gemeente Dordrecht, werd dit onderwerp *bereikbaarheid en parkeren* genoemd. Ik vond het interessant om te kijken of deze benoeming duidelijk is voor de gebruiker.

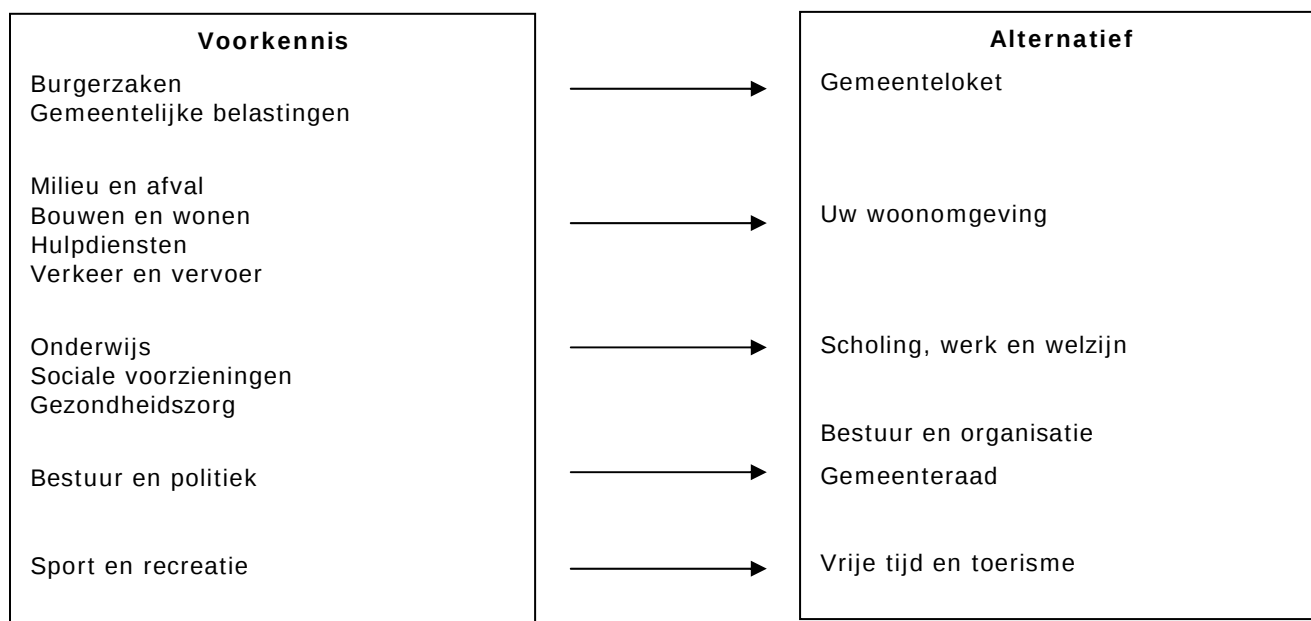
De onderwerpen *bestuur* en *politiek* heb ik uit elkaar getrokken door *bestuur* samen te nemen met de *gemeentelijke organisatie*. *Gemeentelijke organisatie* is helemaal niet genoemd door de gebruikers, maar wordt op veel gemeentelijke websites juist wel samengenomen met *bestuur*. Het onderwerp *politiek* heb ik apart opgenomen onder de noemer *gemeenteraad*, omdat dit onderwerp vaak apart genoemd wordt op gemeentelijke websites.

Gezondheidszorg en *sociale voorzieningen* vallen in de alternatieve ordening onder de noemer *scholing, werk en welzijn*. *Welzijn* is een veel voorkomende term op gemeentelijke websites, maar ik ben benieuwd of gebruikers deze term wel associëren met *gezondheidszorg* en geestelijke en maatschappelijke zorg.

Ten slotte heb ik naast *bouwen en wonen* en *milieu en afval* ook de term *veiligheid* geplaatst, onder de noemer *uw woonomgeving*. En onder *veiligheid* vallen de verschillende *hulpdiensten* waar de gemeente over beschikt. *Uw woonomgeving* is een vrij brede term die vaak gebruikt wordt op een gemeentelijke website voor alle zaken die van belang kunnen zijn binnen de woonomgeving van de gebruiker.

In onderstaand schema heb ik de twee verschillende ordeningen beknopt weergegeven, zodat duidelijk zichtbaar wordt wat het verschil tussen beide ordeningen is. De pijlen geven aan hoe de onderwerpen uit de ene ordening geordend zijn in de andere ordening. In [bijlage I](#) heb ik dit schema uitgebreid met de onderwerpen op de secundaire, tertiaire en soms zelfs kwartaire niveaus erbij. Dit schema is van binnen naar buiten af te lezen, met de hoogste niveaus aan de binnenkant en de lagere niveaus naar de buitenkant. Dit schema is een handig hulpmiddel bij het lezen van de resultaten van onderdeel III in paragraaf 8.11.

Schema 3: beknopte weergave van de twee ordeningen



8.7 Procedure

De taakomschrijving voor de proefpersonen in onderdeel III is vrij eenvoudig. Ik zet hen achter een laptop met één van de twee websites voor hun neus. Deze twee websites zijn gebaseerd op de twee verschillende ordeningen van informatie op een gemeentelijke website. De ordening op basis van het onderzoek naar de voorkennis van burgers (blauwe website) en de alternatieve ordening op basis van de ordeningen op een aantal bestaande gemeentelijke websites (gele website)⁸. Deze websites zullen gewoon in een voorbeeldbrowser op de laptop zelf draaien en dus niet online op het internet staan. De gemiddelde gebruiker van het internet zal dit niet door hebben, omdat het uiterlijk van een dergelijke browser exact gelijk is aan die van de internetbrowser.

Vervolgens geef ik de proefpersoon tien zoekopdrachten, waarnaar hij op de website op zoek moet gaan. De proefpersoon wordt uitgelegd dat de website op het beeldscherm een fictieve website van de gemeente Rotterdam is en dat het erom gaat dat hij de pagina vindt met het onderwerp uit de zoekopdracht. Het gaat niet om specifieke informatie over dit onderwerp, omdat deze informatie niet opgenomen is in de vereenvoudigde website. De tien zoekopdrachten luiden als volgt:

1. Ga op zoek informatie over grofvuil.
2. Ga op zoek informatie over een dakkapel.
3. Ga op zoek naar informatie over basisscholen.
4. Ga op zoek naar informatie over politieke partijen.
5. Ga op zoek naar informatie over wat je moet meenemen bij het aanvragen van een paspoort.
6. Ga op zoek naar informatie over zwemmen.
7. Ga op zoek naar informatie over ambulancezorg.
8. Ga op zoek naar informatie over de tarieven van de hondenbelasting.
9. Ga op zoek naar informatie over gehandicaptenzorg of speciale voorzieningen voor gehandicapten.
10. Ga op zoek naar informatie over de randstadrail of lightrail.

Tijdens de taakuitvoering is het de bedoeling dat de proefpersoon alle tien de zoekopdrachten voltooit. Dat wil zeggen dat wanneer de proefpersoon een bepaald zoekdoel écht niet kan vinden, ik de proefpersoon een hint geef. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een proefpersoon erg lang (paar minuten) onder één bepaalde primaire link zoekt, terwijl het onderwerp helemaal niet onder die primaire link staat. Op dat moment geef ik aan onder welke andere primaire link de persoon het onderwerp moet zoeken.

Het browsen over de websites wordt 'gelogd' met behulp van een recorder in een javascript. Deze recorder logt een aantal parameters zoals de tijd, het aantal kliks en de paginawisselingen. Deze recorder is tijdens de taakuitvoering continue bovenin het scherm in beeld in een grijze horizontale balk met in de rechterhoek een knop met 'sessie opslaan'. Aan het eind van de taakuitvoering wordt de logdata van de sessie met deze knop opgeslagen onder het nummer van de proefpersoon. Na afloop van de taakuitvoering stel ik de proefpersoon de volgende drie vragen met betrekking tot de gebruikerstevredenheid.

- 1 Vindt u de informatie logisch geordend?
- 2 Vindt u de formulering van de onderwerpen duidelijk?
- 3 Biedt de startpagina direct toegang tot de gezochte informatie?

⁸ Zie bijlage H voor de printscreens van de linkpagina's van de twee websites. Bij versie 1 geef ik alleen weergaven van de primaire en secundaire linkpagina's. Bij versie 2 geef ik ook een aantal tertiaire linkpagina's weer.

In totaal neemt het onderzoek per proefpersoon ongeveer vijf minuten in beslag. Uit de pretest moet nog blijken of de opzet voor dit onderzoek inderdaad goed functioneert of dat er nog veranderingen aangebracht moeten worden.

8.8 Proefpersonen

Per website heb ik de zoekopdrachten door 15 proefpersonen laten uitvoeren. In totaal hebben dus 30 proefpersonen aan dit onderdeel van het onderzoek meegedaan. De blauwe website is door 9 mannen in de leeftijd van 15 tot 76 jaar en door 6 vrouwen in de leeftijd van 31 tot 57 jaar bezocht. De gele website is door 8 mannen in de leeftijd van 18 tot 64 jaar en door 7 vrouwen in de leeftijd van 16 tot 67 jaar bezocht.

8.9 Pretest

Als pretest heb ik aan twee verschillende proefpersonen gevraagd de tien zoekopdrachten uit te voeren op één van de twee websites. De eerste proefpersoon voerde de zoekopdrachten uit op de website naar aanleiding van de gemeten voorkennis in onderdeel I en II en de tweede proefpersoon op de alternatieve website.

De eerste proefpersoon had weinig problemen en 'raasde' als het ware over de website op zoek naar de gevraagde onderwerpen. De tweede proefpersoon had daarentegen veel meer problemen tijdens het zoeken naar de informatie. De problemen begonnen al meteen bij de eerste zoekopdracht naar informatie over grofvuil. De proefpersoon had niet verwacht dat informatie over afval te vinden zou zijn achter de link 'wonen en bouwen'. Toch staat deze informatie op veel gemeentelijke websites onder wonen en daarom wil ik het toch op deze manier organiseren bij de alternatieve website.

Vervolgens had de tweede proefpersoon veel moeite om politieke partijen te vinden. Dit komt doordat politieke partijen te vinden zijn onder 'raadsleden', wat niet echt logisch is voor de gebruiker. Ik neem daarom politieke partijen extra op in de rij met links onder gemeenteraad.

Paspoort staat bij de alternatieve ordening onder reisdocumenten. Dit klinkt vrij logisch, maar het blijkt toch verwarrend, omdat paspoort ook onder een aantal andere links zou kunnen vallen zoals nationaliteit en persoonsinformatie. Om het niet te verwarrend voor de gebruiker te maken verwijder ik deze laatste genoemde links uit het rijtje onder 'leven, reizen en papieren'.

De link leven, reizen en papieren valt onder het gemeenteloket. Op de pagina van het gemeenteloket staat ook een link 'productencatalogus'. Deze link is erg verwarrend, omdat het een opsomming zou moeten geven van alle producten binnen het loket. Het is dus geen inhoudelijke link, maar meer een functionele link. Ik maak binnen de websites verder alleen maar gebruik van inhoudelijke links en daarom verwijder ik deze functionele link productencatalogus uit het rijtje onder het gemeenteloket.

De proefpersoon had ook moeite met het vinden van informatie over gehandicaptenzorg, omdat het onder gezondheidszorg zou kunnen vallen, maar ook onder sociale voorzieningen. Daarbij komt ook dat er al een onderwerp over zorg aan bod is geweest, doordat de proefpersonen naar informatie over ambulancezorg moesten zoeken. Het lijkt mij dus beter om een andere sector erbij te betrekken, namelijk de sociale voorzieningen op financieel gebied. De zoekopdracht naar gehandicaptenzorg vervang ik dus door een zoekopdracht naar uitkeringen. Uitkeringen behoren namelijk tot een domein dat nog niet aan bod is geweest bij de andere zoekopdrachten.

Het bleek helemaal niet handig om de zoekopdrachten in volzinnen te formuleren zoals in de vorige paragraaf beschreven stond. Ik leg de proefpersonen aan het begin van de taakuitvoering mondeling uit dat

het erom gaat dat de proefpersoon op zoek gaat naar de onderwerpen op de website. Men hoeft dus geen specifieke informatie over de onderwerpen te vinden. Deze informatie is zelfs niet aanwezig op de website. Het gaat in het onderzoek uiteindelijk dus om de volgende tien onderwerpen:

1. grofvuil
2. dakkapel
3. basisscholen
4. politieke partijen
5. paspoort
6. zwemmen of zwembaden
7. ambulancezorg
8. hondenbelasting
9. uitkeringen
10. randstadrail of lightrail

Deze onderwerpen worden zoals op onderstaand voorbeeldkaartje aan de proefpersonen laten zien.

Afbeelding 4: voorbeeldkaartje met zoekopdracht



grofvuil

Ten slotte zijn er nog een aantal praktische dingen waarop ik moet letten bij het materiaal voor het onderzoek. Het is niet handig als er door de proefpersonen gescrolld moet worden op de websites. Ik zorg er daarom voor dat bij een aantal pagina's het aantal onderwerpen beperkt wordt, zodat er niet gescrolld hoeft te worden.

Het is ook niet handig als de lengte van de ideale routes naar de verschillende zoekdoelen teveel van elkaar verschilt, want dan zijn de zoekresultaten tussen de twee websites eigenlijk niet meer goed met elkaar te vergelijken en lastig te corrigeren. De routes moeten dus ongeveer even lang zijn, dat wil zeggen dat ze maar één klik van elkaar mogen verschillen. Exact evenveel kliks is niet uitvoerbaar, omdat bij de alternatieve ordening nu eenmaal vaak een abstract onderwerp boven de concrete onderwerpen geplaatst is zoals gemeenteloket.

Alleen bij de zoekopdracht 'paspoort' verschilden de ideale routes twee stappen van elkaar. De ideale route bij versie 1 bestond uit twee en bij versie 2 uit vier stappen. Om het verschil terug te brengen naar één stap heb ik een niveau ingebouwd in versie 1. 'Paspoort' staat nu niet direct onder burgerzaken (zoals de proefpersonen dit aangeven in onderdeel II), maar onder burgerzaken staat eerst het onderwerp 'identiteit' en onder dit onderwerp staat pas het onderwerp 'paspoort'. Ik heb als het ware de optimale ordening voor deze zoekopdracht verzwakt door een extra niveau in te bouwen, zodat de versies beter vergelijkbaar zijn.

Om te voorkomen dat de volgorde waarin de zoekopdrachten worden uitgevoerd effect heeft op de zoekresultaten, heb ik de zoekopdrachten per proefpersoon gecounterbalanceerd. Het is namelijk heel goed denkbaar dat een proefpersoon informatie over de ambulancezorg heel snel kan vinden, omdat hij in een vorige zoekopdracht de hulpdiensten voorbij had zien komen onder 'openbare orde en veiligheid'. Om te voorkomen dat deze volgorde-effecten negatieve gevolgen hebben voor de validiteit van de resultaten hussel ik bij elk proefpersoon de kaartjes met zoekopdrachten door elkaar.

Een laatste punt waar ik op ga letten tijdens de taakuitvoeringen bij de daadwerkelijke afnamen is het gebruik van de back-knop van de browser. Ik merkte bij de pretest dat de proefpersonen steeds gebruik maken van de back-knop om terug naar de startpagina te gaan. Ik zal de proefpersonen tijdens de echte afnamen steeds stimuleren gebruik te maken van de home-knop, omdat het gebruik van de back-knop als het ware een ruis geeft in de logdata.

8.10 Verwerking resultaten

8.10.1 Verwerking in Excell

Na de afnamen van het onderzoek heb ik de logdata geïmporteerd in Excell. De logdata die zijn opgenomen door de recorder in het java-script zien er bijvoorbeeld als volgt uit:

```
milliseconds, PageName
1122542269508, index.html
1122542276688, voorkennis.htm
1122542281195, gezondheidszorg.htm
1122542282907, ziekenhuis.htm
1122542285882, voorkennis.htm
1122542287073, hulpdiensten.htm
1122542289437, ambulance.htm
1122542290789, voorkennis.htm
```

De milliseconden zijn afgeleid van de systeemtijd en staan voor het aantal milliseconden gemeten vanaf het jaar 1970. Met een eenvoudige berekening in Excell toont het verschil tussen deze aantallen milliseconden en de starttijd, gedeeld door 1000, het daadwerkelijke aantal verstreken seconden vanaf het begin van de taakuitvoering (verstreken tijd). In tabel 7 heb ik een voorbeeld van de logdata van een proefpersoon weergegeven. Voorkennis.htm is de startpagina van de blauwe website en voor deze pagina geldt dan ook de starttijd van 0.000. In het vervolg van deze paragraaf zal ik steeds terugkomen op het voorbeeld in onderstaande tabel. Om de overzichtelijkheid te bewaren heb ik alleen van twee zoekopdrachten de logdata vermeld en de totaalscores van de gehele taakuitvoering. Deze totaalscores komen dus niet overeen met de totaalscore van de twee vermelde zoekopdrachten. In bijlage J heb ik alle logdata uit Excell van de proefpersonen weergegeven.

Tabel 7: voorbeeld logdata in Excell

Verstreken tijd	Subtijden	Aantal kliks	milliseconds	PageName	Klikidentiteit
0.000	Gem. eerste klik: 10.080		1123236968111	voorkennis.htm	0
15.141	Correctie: 5.061		1123236983252	sport_en_recreatie.htm	1
20.619			1123236988730	recreatie.htm	1
26.738			1123236994849	sport_en_recreatie.htm	3
29.021			1123236997132	sport.htm	1
31.054	25.993	5	1123236999165	zwemmen.htm	1
33.698			1123237001809	voorkennis.htm	0
43.642			1123237011753	burgerzaken.htm	1
47.358			1123237015469	identiteit.htm	1
48.880	15.182	3	1123237016991	paspoort.htm	1
Totaal	(144.818) correctie: 139.757	39		Totaal 0	10
				Totaal 1	27
				Totaal 2	3
				Totaal 3	8

Het is interessant om te weten hoeveel seconden de proefpersonen er over doen om vanaf de startpagina de verschillende zoekdoelen te bereiken. Deze 'subtijden' zijn opgenomen in de kolom naast 'verstreken tijd'. Ook heb ik een kolom opgenomen met het aantal kliks dat per zoekopdracht benodigd is om vanaf de startpagina het zoekdoel te bereiken. Onderaan elk log staat het 'totaal' vermeld met de totaal verstreken tijd en de som van de benodigde kliks tijdens de gehele taakuitvoering.

Deze totaal verstreken tijd wijkt vaak af, omdat het voor kwam dat het programma al wel gestart was, maar de taakuitvoering nog niet in verband met de mondeling toelichting bij de taakuitvoering. Het is dus niet zozeer de totaaltijd die daardoor afwijkt, maar de subtijd van de allereerste klik bij de taakuitvoering. De eerste klik van de eerste zoekopdracht in een taakuitvoering wijkt ook af, doordat de proefpersoon voor het eerst kennismakt met de startpagina. Bij de volgende zoekopdrachten is de proefpersoon al bekend met de startpagina, waardoor hij sneller een keuze uit de links op de startpagina kan maken.

Aangezien ik de zoekopdrachten random aan de proefpersonen per taakuitvoering heb voorgelegd kwam niet elk onderwerp even vaak als eerste zoekopdracht binnen een taakuitvoering aan bod. Om de subtijden per zoekopdracht tussen de verschillende proefpersonen en versies met elkaar te kunnen vergelijken mogen de subtijden van de eerste kliks van de eerste zoekopdrachten niet zo sterk afwijken van de subtijden van de andere eerste kliks. Daarom heb ik van elke taakuitvoering de subtijd van de eerste klik gecorrigeerd.

Van elke zoekopdracht heb ik per versie het gemiddelde van de subtijden van de eerste klik berekend bij de proefpersonen bij welke de opdracht *niet* als eerste aan bod kwamen binnen de taakuitvoering. Vervolgens heb ik bij de proefpersonen bij welke desbetreffende zoekopdracht *wel* als eerste aan bod kwam, de tijd van de eerste klik gecorrigeerd met de gemiddelde subtijd van de eerste klik. In onderstaand voorbeeld is de subtijd van de eerste klik bijvoorbeeld 15.141. De gemiddelde subtijd van de eerste klik bij de zoekopdracht 'zwemmen' bij versie 1 (voorkennis) bedraagt 10.080. Wanneer dit gemiddelde wordt afgetrokken van de tijd van de eerste klik in het voorbeeld, wordt de correctie 5.061. De subtijd van de zoekopdracht en de totaal verstreken tijd van de gehele taakuitvoering kan nu gecorrigeerd worden met 5.061. In het voorbeeld wordt de subtijd voor de zoekopdracht zwemmen dus gecorrigeerd van

31.054 naar 25.993. De totaal verstreken tijd wordt in het voorbeeld gecorrigeerd van 144.818 naar 139.757. Wanneer de subtijd van de eerste klik lager is dan de gemiddelde subtijd van de eerste klik bij desbetreffende zoekopdracht, dan corrigeer ik de subtijd logischerwijs niet. Er kan dan namelijk geen sprake zijn van vertragende factoren als uitleg van de opdracht of uitgebreide kennismaking met de startpagina.

Het totaal aantal kliks onderaan de data in Excell is de som van het aantal kliks dat per zoekopdracht nodig is om vanaf de startpagina het zoekdoel te bereiken. Dit getal komt dus niet overeen met de totaal aantal bezochte pagina's, omdat bijvoorbeeld het terugkeren naar de startpagina na elke afzonderlijke zoekopdracht niet meetelt bij het aantal kliks. Maar er is ook nog een andere oorzaak van het verschil tussen het totaal aantal benodigde kliks en het totaal aantal bezochte pagina's. Veel proefpersonen maakten namelijk gebruik van de back-knop om terug te keren naar de startpagina, ondanks mijn aanmoediging om de home-knop te gebruiken. Het aantal bezochte pagina's is hoger wanneer iemand teruggaat naar de startpagina via drie reeds bezochte pagina's door middel van de back-knop, dan door middel van één klik op de home-knop terug te keren naar de startpagina.

Ook het gebruik van de home-knop kan juist weer extra bezochte pagina's opleveren, wanneer een proefpersoon bijvoorbeeld terug gaat naar de vorige pagina door gebruik te maken van de home-knop. Op de startpagina kiest men dan opnieuw de primaire link, waar men zojuist vandaan kwam, om een nieuw onderwerp in het submenu van die primaire link te kiezen. In dat geval is één klik op de back-knop weer veel sneller.

Aangezien ik geen onderzoek doe naar het gebruik van de home- dan wel back-knop wil ik voorkomen dat het verschil tussen het gebruik van deze twee navigatietools effect heeft op het aantal benodigde kliks om bij de verschillende zoekdoelen te komen. Daarom heb ik het aantal kliks per zoekopdracht dusdanig gecorrigeerd dat het aantal kliks bij gebruik van de home- of back-knop gelijk zijn. Om bovenstaande duidelijk te maken geef ik van beide 'omwegen' een voorbeeld:

HOME
scholing_werk_en_welzijn.htm
welzijn.htm
gezondheidszorg.htm
ziekenhuizen.htm
gezondheidszorg.htm
welzijn.htm
scholing_werk_en_welzijn.htm
HOME

In het voorbeeld hiernaast had de proefpersoon op de pagina ziekenhuizen.htm meteen op de home-knop kunnen klikken in plaats van terug te keren naar de startpagina via drie reeds bezochte pagina's door middel van de back-knop. Daarom noteer ik voor dit voorbeeld om van de startpagina terug naar de startpagina te komen **5 kliks** in plaats van 8.

HOME bestuur_en_organisatie.htm
verkiezingen.htm
gemeenteraadsverkiezingen.htm
verkiezingen.htm
bestuur_en_organisatie.htm
collegevanburgenwethouders.htm

Het kwam een enkele keer voor dat een proefpersoon twee keer achter elkaar de backknop gebruikte, terwijl het in die gevallen niet om een omweg naar de startpagina ging. Zoals in het voorbeeld hiernaast klikt de proefpersoon vanaf de pagina gemeenteraadsverkiezingen.htm tweemaal achter elkaar op de backknop om terug te komen op de pagina bestuur_en_organisatie.htm. Op deze pagina wil hij namelijk een andere keuze maken, namelijk college van burgemeester en wethouders. Het gaat hier dus om doelbewust herhaald gebruik van de backknop en niet om een nutteloze omweg naar de startpagina en daarom corrigeer ik deze gekozen route niet voor het aantal kliks.

De proefpersoon in het voorbeeld rechts had op de pagina's straat_en_buitenruimte.htm en openbare_orde_en_veiligheid.htm op de back-knop kunnen klikken om in één stap terug te keren naar uw_woonomgeving.htm. Nu maakt de proefpersoon een omweg door steeds terug te keren naar de startpagina door middel van de home-knop. Daarom noteer ik voor dit voorbeeld om van de startpagina naar de pagina afval_en_recycling.htm te komen **7 kliks** in plaats van 9.

```
HOME
uw_woonomgeving.htm
straat_en_buitenruimte.htm
HOME
uw_woonomgeving.htm
openbare_orde_en_veiligheid.htm
HOME
uw_woonomgeving.htm
wonen_en_bouwen.htm
afval_en_recycling.htm
```

Zoals in het voorbeeld in tabel 7 te zien is heb ik achter elke pagina in Excell een 'klikidentiteit' genoteerd. Op die manier kan ik registreren hoeveel er gebruik gemaakt wordt van de home- en back-knop in verhouding met normale kliks. Ik heb onderscheid gemaakt tussen vier soorten kliks. De klikidentiteit 0 betekent dat het gaat om een klik terug naar de startpagina om een nieuwe zoekopdracht te starten. Klikidentiteit 1 betekent een gewone klik, dat wil zeggen een klik via de links op de verschillende pagina's. Klikidentiteit 2 betekent een klik op de home-knop en klikidentiteit 3 een klik op de back-knop.

Er zijn gevallen waarin je niet goed kunt aflezen of de proefpersoon gebruik heeft gemaakt van de home- of back-knop. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer een proefpersoon op een primaire link klikt en vanaf die primaire pagina meteen weer terugkeert naar de startpagina. Dit kan gedaan zijn door middel van zowel de home- als de back-knop. De recorder in het java-script kan het verschil tussen het gebruik van deze twee navigatietools niet registreren. Gelukkig heeft dit probleem geen negatieve gevolgen voor de data-analyse, omdat deze gevallen geen correctie behoeven.

Door het verschil in het gebruik van de back- of home-knop zullen er ook verschillen in de verstreken tijd zijn ontstaan binnen de dataset. De vraag is of deze verschillen zo groot zijn dat ze de interne validiteit van het onderzoek aantasten. Hier zal ik in de discussie op terugkomen.

Het kwam een enkele keer voor dat een proefpersoon bij een zoekopdracht de link naar het uiteindelijke zoekdoel niet aanklikte, omdat hij al tevreden was met het zien van de link in een menu. De proefpersoon wees de link dan aan op het scherm of las de link hardop voor en keerde daarna meteen terug naar de startpagina. In die gevallen heb ik een extra klik geteld bij het totaal aantal kliks, zodat het aantal kliks gelijk blijft aan het aantal kliks bij andere proefpersonen, die wel de link naar het zoekdoel hebben aangeklikt.

Ten slotte was er nog een probleem bij een proefpersoon (nummer 8), omdat hij één zoekopdracht niet had uitgevoerd, namelijk de zoekopdracht dakkapel. Om de logdata zoals het totaal aantal kliks en de totaal verstreken tijd niet te hoeven 'weggooien', heb ik ervoor gekozen om de gemiddelde subtijd en het gemiddeld aantal kliks van de andere proefpersonen bij deze zoekopdracht te berekenen. Deze scores heb ik vervolgens opgenomen bij de logdata in Excell. Het gemiddeld aantal kliks bij dakkapel in versie 2 (alternatief) bedraagt 8. Daarom heb ik de data van proefpersoon 22 als voorbeeld genomen, omdat deze proefpersoon ook 8 kliks nodig had om het zoekdoel te bereiken. In SPSS (zie volgende paragraaf) heb ik bij deze proefpersoon alleen de gemiddelde tijd en het gemiddeld aantal kliks meegenomen in de totaalscores en dus niet bij de individuele subtijden en kliks voor de zoekopdracht dakkapel.

8.10.2 Verwerking in SPSS

Vervolgens heb ik de data overgenomen in een databestand in SPSS, zodat ik de data tussen beide versies statistisch met elkaar kan vergelijken. Ik heb per proefpersoon de volgende variabelen opgenomen in SPSS.⁹

Proefpersoonnummer	Eerste zoekopdracht bij taakuitvoering	
Geslacht	Totaal verstreken tijd	Aantal kliks home-knop
Leeftijd	Totaal aantal kliks	Aantal kliks back-knop
Verstreken tijd politieke partijen	Aantal kliks politieke partijen	Gemiddelde tijd per klik politieke partijen
Verstreken tijd zwemmen	Aantal kliks zwemmen	Gemiddelde tijd per klik zwemmen
Verstreken tijd lightrail	Aantal kliks lightrail	Gemiddelde tijd per klik lightrail
Verstreken tijd grofvuil	Aantal kliks grofvuil	Gemiddelde tijd per klik grofvuil
Verstreken tijd paspoort	Aantal kliks paspoort	Gemiddelde tijd per klik paspoort
Verstreken tijd basisscholen	Aantal kliks basisscholen	Gemiddelde tijd per klik basisscholen
Verstreken tijd uitkeringen	Aantal kliks uitkeringen	Gemiddelde tijd per klik uitkeringen
Verstreken tijd dakkapel	Aantal kliks dakkapel	Gemiddelde tijd per klik dakkapel
Verstreken tijd ambulance	Aantal kliks ambulance	Gemiddelde tijd per klik ambulance
Verstreken tijd totaal	Totaal aantal kliks	Gemiddelde tijd per klik totaal

In SPSS heb ik de laatste correcties in de dataset doorgevoerd. Voordat ik het aantal benodigde kliks per zoekopdracht tussen de versies met elkaar kan vergelijken moet deze variabele namelijk wel vergelijkbaar zijn. Het materiaal van de twee versies is op dit punt niet gelijk, omdat de ideale routes per zoekopdracht niet bij beide versies evenveel kliks bevatten. Het is bijvoorbeeld foutief om te beweren dat de proefpersonen die in de ene versie het onderwerp zwemmen gemiddeld in drie kliks hebben gevonden, meer kliks nodig hadden dan de proefpersonen in de andere versie met twee kliks, terwijl het bij die versie niet in twee kliks kan. In onderstaande tabel staat het ideale aantal kliks per zoekopdracht per versie weergegeven.

Tabel 8: Ideale routes per zoekopdracht per versie

Zoekopdracht	Aantal kliks – Versie 1	Aantal kliks – Versie 2
Politieke partijen	3	2
Ambulancezorg	2	3
Zwemmen of zwembaden	3	3
Randstadrail of lightrail	3	4
Paspoort	3	4
Basisscholen of basisonderwijs	2	3
Grofvuil	3	4
Hondenbelasting	2	3
Uitkeringen	2	3
Dakkapel	3	4

⁹ Zie bijlage K voor het codeboek van de dataset in SPSS.

Om het gemiddeld aantal kliks per zoekopdracht tussen de versies toch met elkaar te kunnen vergelijken heb ik het ideale aantal van het feitelijke aantal kliks afgetrokken. Hierdoor wordt een gemiddelde afwijking berekend die tussen de versies met elkaar vergeleken kan worden. In paragraaf 8.11.2 punt 3 ga ik hierop verder.

8.11 Resultaten

De derde en tevens laatste deelvraag in het onderzoek luidt als volgt:

Scoort de optimale ordening (naar aanleiding van deelonderzoek II) beter bij taakuitvoeringen door gebruikers, dan ordeningen van bestaande gemeentelijke websites.

8.11.1 Welke ingangen koos men?

Elke zoekopdracht begon op één van de twee startpagina's van de websites. Het vervolg van de zoekopdracht was voor elke proefpersoon verschillend. Toch is het interessant om te bekijken of de zoekopdrachten ook een typisch vervolg hadden. Misschien kozen de proefpersonen wel vaak dezelfde primaire link op de startpagina op zoek naar een bepaald onderwerp.

In onderstaand overzicht heb ik per zoekopdracht de frequenties van de primaire links weergegeven, die als eerste ingang vanaf de startpagina werden gekozen op zoek naar het zoekdoel. De cursieve primaire links zijn de juiste ingang naar het zoekdoel.

Tabel 9: Eerste keuzes uit primaire links op beide startpagina's

Onderwerp	Voorkennis	Frequentie	Alternatief	Frequentie
Politieke partijen	<i>Bestuur en politiek</i>	15x	<i>Gemeenteraad</i> Bestuur en organisatie	9x 6x
Zwemmen of zwembaden	<i>Sport en recreatie</i> Sociale zaken	14x 1x	<i>Vrije tijd en toerisme</i> Scholing, werk en welzijn Gemeenteraad	12x 2x 1x
Lightrail of randstadrail	<i>Verkeer en vervoer</i>	15x	<i>Uw woonomgeving</i> Vrije tijd en toerisme Scholing, werk en welzijn Gemeenteraad Bestuur en organisatie	7x 3x 2x 2x 1x
Grofvuil	<i>Milieu en afval</i>	15x	<i>Uw woonomgeving</i> Gemeenteloket Bestuur en organisatie Scholing, werk en welzijn Gemeenteraad	10x 2x 1x 1x 1x
Paspoort	<i>Burgerzaken</i>	15x	<i>Gemeenteloket</i> Gemeenteraad	12x 3x
Basisscholen of basisonderwijs	<i>Onderwijs</i> Sociale zaken	14x 1x	<i>Scholing, werk en welzijn</i>	15x
Hondenbelasting	<i>Gemeentelijke belastingen</i>	15x	<i>Gemeenteloket</i> Uw woonomgeving Bestuur en organisatie Scholing, werk en welzijn	10x 3x 1x 1x
Uitkeringen	<i>Sociale zaken</i>	15x	<i>Gemeenteloket</i> <i>Scholing, werk en welzijn</i>	13x 2x
Dakkapel	<i>Bouwen en wonen</i>	15x	<i>Uw woonomgeving</i> Gemeenteraad Bestuur en organisatie Gemeenteloket	8x 3x 2x 2x
Ambulancezorg	Gezondheidszorg <i>Hulpdiensten</i> Sociale zaken Verkeer en vervoer	7x 6x 1x 1x	Scholing, werk en welzijn Bestuur en organisatie <i>Uw woonomgeving</i>	10x 3x 2x

Bij het bekijken van tabel 9 wordt het meteen duidelijk dat de proefpersonen bij versie 1 (voorkennis) aanzienlijk vaker dezelfde keuzes maken als eerste primaire link bij een zoekopdracht dan de proefpersonen bij versie 2 (alternatief). Bij versie 2 zijn de proefpersonen veel meer verdeeld in hun mening over welke primaire link de juiste moet zijn dan bij versie 1. Het komt bij versie 2 zelfs twee keer voor dat het merendeel overtuigd is dat een primaire link de juiste is, terwijl dit niet het geval is. Dit komt voor bij de zoekopdracht uitkeringen, waarbij 13 van de 15 proefpersonen allereerst bij het gemeenteloket gaan kijken, terwijl het onderwerp te vinden is onder scholing, werk en welzijn. En hetzelfde geldt voor de zoekopdracht ambulancezorg. Van de 15 proefpersonen denken 10 dat het onderwerp te vinden is onder scholing, werk en welzijn, terwijl het onderwerp te vinden is onder uw woonomgeving.

De primaire links van versie 1 zorgen voor veel minder verwarring onder de proefpersonen dan de primaire links bij versie 2. Alleen bij de zoekopdracht ambulancezorg zorgen de primaire links bij versie 1 ook voor verwarring. De meeste proefpersonen verwachten dit onderwerp namelijk onder gezondheidszorg. Een aantal primaire links bij versie 2 functioneren ook redelijk goed zoals vrije tijd en toerisme voor het onderwerp zwembaden, uw woonomgeving voor het onderwerp grofvuil en scholing, werk en welzijn voor het onderwerp basisonderwijs. Deze laatste primaire link functioneerde bij de zoekopdracht zelfs zo goed dat maar liefst alle 15 proefpersonen in één keer de juiste primaire link kozen.

Toch heb ik sterk het vermoeden dat de ordening naar aanleiding van het onderzoek naar de voorkennis van burgers beter functioneert dan de alternatieve ordening. In de volgende paragrafen zal ik aan de hand van een aantal statistische gegevens laten zien welke onderdelen van de verschillende ordeningen beter werken dan andere onderdelen. Op basis van het onderzoek naar beide ordeningen kan ik dan advies geven over welke soort ordening het best functioneert.

8.11.2 Statistische vergelijking van de twee versies

1. Controle van de data

Allereerst heb ik gecontroleerd of er geen vreemde eenheden voorkwamen in de dataset. Dit is net als bij onderdeel I en II niet voor alle variabelen even eenvoudig te controleren, maar in ieder geval wel voor variabelen als het proefpersoonnummer, leeftijd, geslacht, versie en eerste opdracht. Met behulp van het berekenen van de frequenties van deze variabelen bleken er geen vreemde waarden bij de variabelen in de dataset voor te komen.

2. Storende variabelen

Voordat ik aan de slag kan met de data wil ik eerst weten of de variabelen geslacht en leeftijd van de proefpersonen geen rol hebben gespeeld bij het experiment. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat vrouwen bepaalde onderwerpen veel sneller kunnen vinden dan mannen of dat oudere mensen veel langer doen over één klik dan jongere mensen. Ook computerervaring zou een rol kunnen spelen, maar aangezien beide websites in het experiment zo eenvoudig zijn vormgegeven en eenvoudig zijn in gebruik, heb ik van te voren aangenomen dat computerervaring geen belemmerende rol zou spelen in het onderzoek.

Bij de statistische vergelijking tussen de twee versie voor de tijd en het aantal kliks heb ik steeds de variabele geslacht meegenomen om te controleren of deze variabelen niet ongewild ook een rol speelt bij de verschillen tussen de twee versies. Het blijkt dat het geslacht een aantal keer een interactie-effect vertoont

met de versie. Bij de bespreking van de statistische vergelijking tussen de twee versies zal ik deze effecten van het geslacht ook bespreken.

Door middel van het berekenen van de correlatie tussen de variabele leeftijd en de subtijden en het aantal kliks per zoekopdracht kan bekeken worden of de variabele leeftijd storend is in het onderzoek. Het blijkt dat de variabele leeftijd hoog correleert met de subtijden van drie zoekopdrachten, namelijk politieke partijen, zwemmen en dakkapel. Dat wil zeggen dat hoe ouder de proefpersoon is, hoe langer hij doet over de zoekopdracht. In onderstaande tabel heb ik de correlaties tussen deze variabelen weergegeven.

Tabel 10: correlaties tussen leeftijd en subtijden zoekopdrachten

Subtijden van:		Politieke partijen	Zwemmen	Dakkapel
Leeftijd	Pearson Correlatie	.362	.371	.418
	P	.049	.043	.024
	N	30	30	29

Om te kijken of de variabele leeftijd écht zo storend is als bij bovenstaande correlaties lijkt, heb ik een variantie-analyse met leeftijd als afhankelijke variabele en de versie en het geslacht als onafhankelijke variabelen uitgevoerd. Wanneer de leeftijd van de proefpersonen per versie namelijk niet sterk van elkaar verschilt zal het effect van de leeftijd bij beide versies dezelfde rol spelen, waardoor het geen storend effect zal hebben op de verschillen tussen de versies.

Uit de variantie-analyse blijkt dat de leeftijden van de proefpersonen evenwichtig verdeeld zijn over de versies en het geslacht van de proefpersonen. Er is geen effect tussen leeftijd en versie en tussen leeftijd en geslacht (zie tabel 11). Naar aanleiding hiervan mag ik er vanuit gaan dat de leeftijd van de proefpersonen geen storende variabele zal zijn in het onderzoek.

Tabel 11: variantie-analyse tussen leeftijd, versie en geslacht

Versie	Geslacht	G (SD)	N	Effecten	df	F	P
Voorkennis	Man	44.50 (24.57)	8	Versie	1	.000	.999
	Vrouw	47.71 (9.29)	7	Geslacht	1	.197	.661
	Totaal	46.00 (18.48)	15	Versie * Geslacht	1	.869	.360
Alternatief	Man	50.63 (16.45)	8				
	Vrouw	41.57 (17.17)	7				
	Totaal	46.40 (16.84)	15				

3. Betrouwbaarheid

Bij de statistische vergelijking van de twee versies wil ik ook gegronde uitspraken doen over de totaalscores zoals de totaal verstreken tijd per gehele taakuitvoering en het totaal aantal benodigde kliks per taakuitvoering per gehele taakuitvoering. Deze totaalscores zijn optellingen van alle individuele subtijden en aantal kliks per zoekopdracht. Om deze individuele scores bij elkaar op te mogen tellen tot een totaalscore moet je er wel zeker van zijn dat deze individuele scores hetzelfde onderliggende construct meten, namelijk hoe snel of in hoeveel kliks iemand zich over de website beweegt op zoek naar de verschillende onderwerpen. Dit kenmerk kan afhankelijk zijn van de proefpersoon zelf of van de kwaliteit van de website, maar het belangrijkste is dat alle aparte onderdelen in het onderzoek dit kenmerk gemeenschappelijk hebben.

Allereerst heb ik de betrouwbaarheid van de subtijden per zoekopdracht berekend in SPSS. De Cronbach's Alpha van de subtijden van de tien zoekopdrachten bedraagt $\alpha=.752$. De enige uitbijter is de subtijd van de zoekopdracht zwemmen, wanneer deze subtijd verwijderd zou worden, zou de $\alpha=.80$ worden. Blijkbaar geldt dat de personen die de zoekopdrachten snel uitvoeren de zoekopdracht zwemmen juist langzaam uitvoeren. Toch is een betrouwbaarheid van $\alpha=.752$ een hele nette betrouwbaarheidsscore. Ik mag aannemen dat de verschillende zoekopdrachten een gemeenschappelijk kenmerk hebben waardoor ze hetzelfde meten, zodat ik ze op mag tellen tot een totaalscore.

De betrouwbaarheid van het aantal benodigde kliks per zoekopdracht bedraagt $\alpha=.787$. Bij het aantal benodigde kliks per zoekopdracht zijn drie uitbijters, namelijk de zoekopdrachten zwemmen, politieke partijen en basischool. De Cronbach's alpha wordt bij alledrie de zoekopdracht $\alpha=.80$ wanneer ze verwijderd worden uit de dataset. Het aantal kliks dat benodigd is om deze zoekopdrachten uit te voeren correleren blijkbaar minder hoog met de resultaten van de andere zoekopdrachten. Toch is een betrouwbaarheidsscore van $\alpha=.787$ een zeer aanvaardbare score. Ook bij het aantal benodigde kliks mag ik aannemen dat de verschillende zoekopdrachten een gemeenschappelijk kenmerk hebben, zodat ik ze op mag tellen tot een totaalscore voor het totaal aantal benodigde kliks per taakuitvoering.

Ten slotte heb ik de betrouwbaarheid berekend van de gemiddelde tijden per klik per zoekopdracht. De gemiddelde tijd die de proefpersonen nodig hebben om een keuze te maken uit een bepaald menu en op een link te klikken zal minder taakafhankelijk zijn dan de benodigde tijden of aantal kliks voor een hele zoekopdracht. Dit klopt ook wanneer je de betrouwbaarheidsscore van de gemiddelde tijden per klik berekend, want de Cronbach's $\alpha=.869$. De proefpersonen zijn zeer consistent in de tijd die ze gemiddeld nodig hebben per klik. Deze hoge betrouwbaarheidsscore wijst erop dat alle kliks per zoekopdracht een gemeenschappelijk kenmerk hebben en dat ze hetzelfde construct meten.

4. *Verstreken tijd per zoekopdracht*

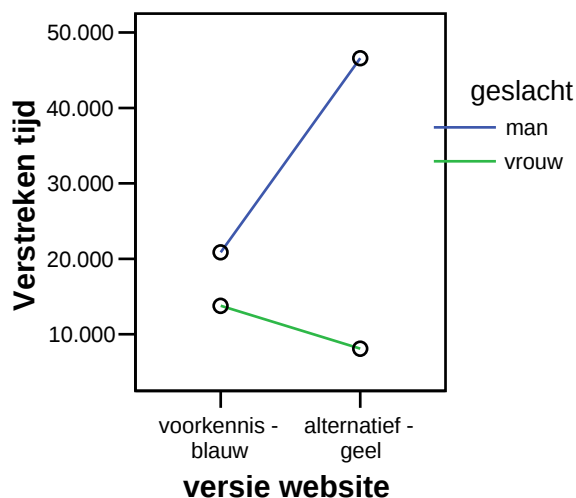
De eerste taakparameter die gelogd is met de recorder is de tijd. De gemiddelde verstreken tijd van de totale taakuitvoeringen bij versie 1 (voorkennis) ($G=243.00$, $SD=111.69$) is significant korter dan de gemiddelde verstreken tijd van de totale taakuitvoeringen bij versie 2 (alternatief) ($G= 508.31$, $SD=115.59$; $F=.228$; $df=28$; $p=.000$). Natuurlijk komt dit ook doordat bij de meeste zoekopdrachten bij versie 1 één klik minder nodig was dan bij versie 2. Maar dit verschil kan niet de enige oorzaak zijn van het extreem grote verschil tussen beide totaaltijden. Ook de gemiddelde subtijden van een aantal individuele zoekopdrachten (lightrail, grofvuil, hondenbelasting, uitkering en ambulancezorg) zijn bij versie 1 significant korter dan bij versie 2 zoals in tabel 12 is weergegeven.

Tabel 12: resultaten T-test voor de gemiddelde subtijden per zoekopdracht

Zoekopdracht	Versie	Gemiddelde	SD	t	df	p
Lightrail	1	19.88	8.91	15.431	16.528	.000
	2	54.62	29.55			
Grofvuil	1	17.77	11.67	13.804	16.917	.000
	2	91.07	35.97			
Hondenbelasting	1	9.80	4.78	37.142	14.864	.008
	2	31.76	27.31			
Uitkering	1	10.75	5.24	26.984	14.807	.000
	2	53.48	30.85			
Ambulancezorg	1	23.76	17.56	5.019	19.522	.000
	2	96.24	38.73			
Politieke partijen	1	17.55	7.76	15.374	15.850	.187
	2	28.62	30.14			
Paspoort	1	19.96	13.42	2.551	28	.264
	2	27.98	23.72			
Basisscholen	1	12.63	9.29	.837	28	.583
	2	14.76	11.56			
Dakkapel	1	27.63	22.50	4.605	22.379	.154
	2	43.52	33.89			
Zwemmen	1	42.22	29.86	3.090	28	.049
	2	24.02	16.84			
Totaal	1	243.00	111.69	.228	28	.000
	2	508.31	115.59			

Bij de andere zoekopdrachten (politieke partijen, paspoort, basisscholen en dakkapel) is de gemiddelde subtijd bij versie 1 ook korter dan de gemiddelde subtijd bij versie 2, maar bij deze zoekopdrachten is het verschil niet significant. Deze zoekopdrachten konden bij versie 2 dus ook redelijk vlot worden uitgevoerd door de proefpersonen. Het feit dat het verschil tussen de versies bij de zoekopdracht politieke partijen niet significant is, is deels veroorzaakt door een sterk effect van geslacht. In onderstaande grafiek is dit effect van geslacht duidelijk zichtbaar.

Afbeelding 5: variantie-analyse tussen verstreken tijd van zoekopdracht 'politieke partijen', versie en geslacht



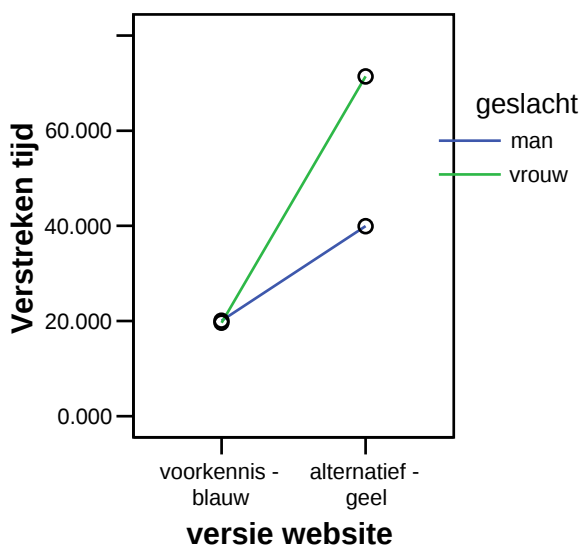
Versie	Geslacht	G (SD)	N
1	Man	20.86 (8.59)	8
	Vrouw	13.77 (4.83)	7
	Totaal	17.55 (7.76)	15
2	Man	46.59 (31.93)	8
	Vrouw	8.09 (2.83)	7
	Totaal	28.62 (30.14)	15
Effecten	df	F	P
Versie	1	2.487	.127
Geslacht	1	12.861	.001
Versie * Geslacht	1	6.109	.020

Versie 1 wordt door zowel mannen als vrouwen snel uitgevoerd, maar bij versie 2 gebeurt iets vreemds. Je zou verwachten dat de zoekopdracht bij alle proefpersonen met versie 2 meer tijd vergt om uit te voeren. Dit klopt ook voor de mannen, want zij doen veel langer over de zoekopdracht met versie 2 dan met versie 1. Maar de vrouwen doen de zoekopdracht met versie 2 juist sneller dan met versie 1.

Door dit afwijkende gedrag van de vrouwen met versie 2 valt het hoofdeffect voor de versie weg. Er is daarentegen bij deze zoekopdracht wel een hoofdeffect van geslacht en een interactie-effect tussen versie en geslacht. Het geslacht van de proefpersonen is bij deze zoekopdracht dus een sterk storende variabele.

Het geslacht is ook een storende variabele bij de verstreken tijd bij de zoekopdracht lightrail. In afbeelding 6 is het storende effect van de variabele geslacht goed zichtbaar. De zoekopdracht bij versie 1 wordt door zowel mannen als vrouwen snel uitgevoerd, maar bij versie 2 wordt de zoekopdracht door vrouwen niet veel langzamer uitgevoerd. De zoekopdracht bij versie wordt door mannen wel een stuk langzamer uitgevoerd. Het verschil tussen de twee versies is wel significant, maar er is ook een hoofdeffect van geslacht (door het verschil tussen mannen en vrouwen bij versie 2) en een significant interactie-effect tussen versie en geslacht. Ook bij deze zoekopdracht is het geslacht van de proefpersonen een storende variabele.

Afbeelding 6: variantie-analyse tussen verstreken tijd van zoekopdracht 'lightrail', versie en geslacht



Versie	Geslacht	G (SD)	N
1	Man	20.07 (11.33)	8
	Vrouw	19.66 (5.96)	7
	Totaal	19.88 (8.91)	15
2	Man	39.93 (19.13)	8
	Vrouw	71.41 (31.52)	7
	Totaal	54.62 (29.55)	15
Effecten	df	F	P
Versie	1	25.839	.000
Geslacht	1	4.864	.036
Versie * Geslacht	1	5.123	.032

Ook met de zoekopdracht zwemmen is iets vreemds aan de hand. Deze zoekopdracht werd bij versie 2 ($G=24.017$, $SD=16.840$) significant sneller uitgevoerd dan bij versie 1 ($G= 42.217$, $SD=29.865$; $F=3.090$; $df=28$; $p=.049$). Wanneer we terugkijken naar tabel 9 zien we inderdaad dat veel proefpersonen met versie 2 initieel de juiste primaire link op de startpagina kozen (12 van de 15). Maar dit gold ook voor de proefpersonen met versie 1, want bij deze versie kozen maar liefst 14 van de 15 proefpersonen initieel de juiste primaire link op de startpagina. Het probleem moet zich dus op een ander moment binnen de zoekopdracht hebben voorgedaan. Uit de data in Excell blijkt dat het probleem zich op de subpagina's sport en recreatie respectievelijk vrije tijd en toerisme voordoet. Op die pagina's moeten de proefpersonen namelijk uit een rijtje onderwerpen kiezen waaronder de onderwerpen sport en recreatie, die los onder

elkaar vermeld staan. Bij versie 1 kiezen 10 van de 15 proefpersonen voor de link recreatie in plaats van voor de link sport, waaronder zwemmen te vinden is. Bij versie 2 maken 7 van de 15 proefpersonen die zelfde fout. In versie 1 hebben dus meer proefpersonen problemen met de keuze tussen sport en recreatie, waardoor de gemiddelde subtijd bij de zoekopdracht zwemmen bij versie 1 langer is dan bij versie 2.

Het feit dat meer proefpersonen bij versie 1 met de zoekopdracht zwemmen de mist in gaan zou kunnen komen door de plaats van de links op de verschillende pagina's. In versie 2 staan de links sport en recreatie op de pagina 'vrije tijd en toerisme' namelijk bovenaan in het rijtje en in versie 1 staan de links sport en recreatie op de pagina 'sport en recreatie' onderaan in het rijtje. Het zou best kunnen dat het verschil tussen beide versies veroorzaakt is door het verschil in plaats op de pagina. Het is interessant om in vervolgonderzoek naar het effect van het verschil in rangnummer binnen een rijtje te kijken.

Ondanks een aantal besproken punten kunnen de proefpersonen met versie 1 de zoekopdrachten over het algemeen sneller uitvoeren dan de proefpersonen met versie 2. Maar deze subtijden per zoekopdracht zijn niet gecorrigeerd voor het verschil in het aantal benodigde kliks per zoekopdracht. In versie 1 zijn bij de meeste zoekopdrachten minder kliks nodig dan in versie 2, waardoor het logisch is dat de proefpersonen met versie 1 minder tijd per zoekopdracht nodig hebben om het zoekdoel te vinden dan met versie 2.

Toch is het verschil in verstreken tijd per zoekopdracht tussen beide versies vaak zo groot dat het haast niet alleen veroorzaakt kan zijn door die ene benodigde klik meer of minder. Maar omdat deze subtijden per zoekopdracht niet gecorrigeerd zijn voor het verschil in aantal benodigde kliks kan ik niet aantonen of het verschil in tijd alleen veroorzaakt is door het verschil in aantal kliks. Ik denk dat het verschil in tijd ook veroorzaakt is door het verschil in de ordening van de onderwerpen op de websites. Om dit aan te kunnen tonen zal ik in de volgende paragraaf eerst gaan kijken naar een eventueel verschil in de gemiddelde tijd per klik.

5. *Gemiddelde tijd per klik*

In SPSS heb ik per zoekopdracht de subtijd gedeeld over het aantal kliks, zodat ik per zoekopdracht de gemiddelde tijd per klik kreeg. In tabel 13 heb ik per zoekopdracht de statistische gegevens van de gemiddelde tijd per klik opgenomen. Ook de totaal verstreken tijd heb ik gedeeld door het totaal aantal benodigde kliks, zodat ik de gemiddelde tijd per klik voor de hele taakuitvoering per proefpersoon kreeg.

Ook deze totaalscore heb ik opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 13: resultaten T-test voor gemiddelde tijd per klik

Zoekopdracht	Versie	Gemiddelde	SD	t	df	p
Lightrail	1	6.14	2.79	.242	28	.877
	2	6.28	2.13			
Grofvuil	1	5.57	3.37	1.197	28	.383
	2	6.43	1.70			
Hondenbelasting	1	4.90	2.40	3.920	28	.973
	2	4.87	1.66			
Uitkering	1	5.37	2.62	.002	28	.596
	2	5.83	2.03			
Ambulancezorg	1	6.18	2.95	.344	28	.183
	2	7.99	4.20			
Politieke partijen	1	5.63	2.50	.047	28	.667
	2	5.26	2.15			
Paspoort	1	5.76	2.93	1.689	28	.147
	2	4.46	1.69			
Basisscholen	1	5.37	2.18	1.917	28	.696
	2	4.92	3.85			
Dakkapel	1	6.35	3.49	.444	28	.294
	2	5.35	2.45			
Zwemmen	1	7.39	2.84	1.359	28	.002
	2	4.47	1.57			
Totaal	1	7.29	3.01	1.861	28	.462
	2	6.64	1.58			

Voor alle zoekopdrachten, behalve zwemmen, blijkt dat er geen significant verschil is tussen de gemiddeld verstreken tijd per klik. Proefpersonen doen dus bij alle onderwerpen ongeveer even lang over het kiezen van een link uit een rijtje met links en het klikken op deze link, ondanks het verschil in versie. Bij zwemmen is iets vreemds aan de hand, omdat de proefpersonen met versie 1 gemiddeld veel meer tijd nodig hadden om een keuze te maken uit de links tijdens deze zoekopdracht dan de proefpersonen met versie 2. Waarschijnlijk is dit verschil in gemiddelde tijd per link veroorzaakt door het verschil in rangnummer van de juiste link op de pagina. Bij versie 2 staan de onderwerpen waaronder zwemmen zou kunnen staan (sport en recreatie) bovenaan in het rijtje, terwijl bij versie 1 de onderwerpen onderaan in het rijtje staan. Hierdoor is het logisch dat de gemiddelde tijd per klik bij versie 2 een stuk korter is dan bij versie 1.

Gelukkig verschillen de gemiddelde tijden per klik per versie niet. Dit zou namelijk betekenen dat de menu's bij de ene versie bijvoorbeeld veel langer of moeilijker te begrijpen zouden zijn dan bij de andere versie. Dit blijkt niet het geval te zijn. Het materiaal in het onderzoek is qua leesbaarheid gelijk, op de pagina's bij de zoekopdracht zwemmen (sport en recreatie en vrije tijd en toerisme) na. Toch is er een verschil waargenomen tussen beide versies in verstreken tijd per zoekopdracht en in de totaal verstreken tijd per taakuitvoering. Maar waar is dit verschil in verstreken tijd dan door veroorzaakt?

6. Het aantal kliks

De volgende gelogde taakparameter is het aantal kliks. Het oorspronkelijk gemiddeld aantal benodigde kliks van de totale taakuitvoeringen (dus nog niet gecorrigeerd volgens de beschrijving in paragraaf 8.10.2) bij versie 1 (voorkennis) ($G=32.87$, $SD=5.069$) is significant kleiner dan het oorspronkelijk gemiddelde aantal kliks van de totale taakuitvoeringen bij versie 2 (alternatief) ($G=79.53$, $SD=23.820$; $F=11.681$; $df=15.265$; $p=.000$).

Hetzelfde geldt voor het gemiddelde aantal benodigde kliks bij de eerste zeven zoekopdrachten in onderstaande tabel. Al deze gemiddelde aantallen kliks zijn significant kleiner bij versie 1 dan bij versie 2.

Het verschil tussen versie 1 en 2 bij de zoekopdracht dakkapel is $p=.061$. Toch is het verschil significant, omdat mijn hypothese éénzijdig is, namelijk dat de proefpersonen met versie 1 minder kliks nodig hebben om de zoekopdracht uit te voeren dan de proefpersonen met versie 2. Deze hypothese klopt en daarom mag de p-waarde gehalveerd worden tot $p=.031$.

Allereerst heb ik het gemiddelde van de feitelijke kliks door de proefpersonen vermeld. Daarnaast heb ik het ideaal aantal kliks per zoekopdracht in de tabel opgenomen. Dat wil zeggen, het aantal kliks dat nodig is om zonder fouten in één keer van de startpagina naar het zoekdoel te komen. Ten slotte heb ik de afwijking van het feitelijke tot het ideale aantal vermeld. In de tabel heb ik voor alle zoekopdrachten op 'zwemmen' na het gecorrigeerde aantal vrijheidsgraden opgenomen, omdat de variantie bij deze zoekopdrachten tussen de versies niet gelijk is.

Tabel 14: resultaten T-test voor het gemiddeld aantal benodigde kliks per zoekopdracht

Zoek-opdracht	Versie	Oorspronkelijk gemiddelde	Ideaal aantal kliks	Afwijking	t	df	p
Politieke partijen	1	3.13	3	.13 (0.52)	31.541	14.424	.028
	2	4.80	2	2.80 (4.20)			
Lightrail	1	3.27	3	.27 (0.70)	27.773	14.563	.002
	2	9.07	4	5.07 (4.96)			
Grofvuil	1	3.13	3	.13 (0.52)	19.977	14.104	.000
	2	15.33	4	11.33 (8.49)			
Hondenbelasting	1	2.00	2	.00 (0.00)	56.186	14.000	.014
	2	5.87	3	2.87 (3.98)			
Uitkering	1	2.00	2	.00 (0.00)	32.207	14.000	.000
	2	8.73	3	5.73 (3.62)			
Ambulancezorg	1	3.67	2	1.67 (1.59)	17.239	15.037	.001
	2	14.20	3	11.20 (8.25)			
Dakkapel	1	4.13	3	1.13 (1.96)	5.777	18.204	.061 (.031)
	2	7.57	4	3.60 (4.01)			
Zwemmen	1	5.73	3	2.73 (3.26)	2.540	28	.498
	2	5.07	3	2.07 (1.87)			
Paspoort	1	3.40	3	.40 (0.83)	9.308	15.481	.128
	2	5.93	4	1.93 (3.60)			
Basisschool	1	2.27	2	.27 (1.03)	4.639	14.000	.334
	2	3.00	3	.00 (0.00)			
Totaal	1	32.87	26	6.87 (5.07)	11.681	15.265	.000
	2	79.53	33	46.53 (23.82)			

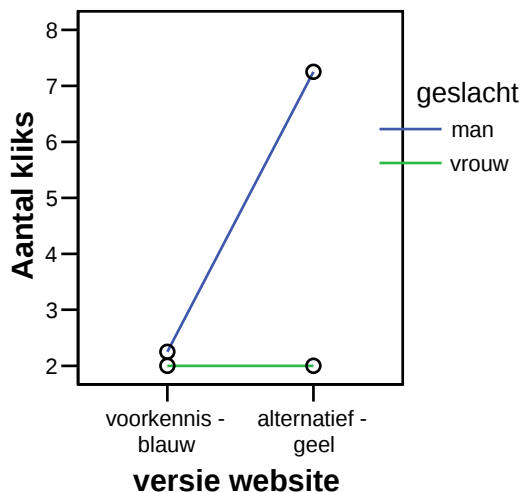
Bij de zoekopdrachten dakkapel en paspoort is het gemiddelde aantal benodigde kliks bij versie 1 kleiner dan het gemiddeld aantal benodigde kliks bij versie 2, maar bij deze zoekopdrachten is het verschil niet significant. Deze zoekopdrachten konden bij versie 2 dus ook door middel van relatief weinig kliks worden uitgevoerd door de proefpersonen.

Met de zoekopdracht zwemmen is wederom iets vreemds aan de hand. Bij deze zoekopdracht hadden de proefpersonen met versie 2 gemiddeld net iets minder kliks nodig dan bij versie 1. Dit verschil is echter niet significant. Hiermee is deze zoekopdracht de enige waarbij het verschil in de totale tijd door het verschil in gemiddelde klijktijd komt en niet door het verschil in het aantal benodigde kliks. In de vorige paragraaf heb ik al besproken waar dit vreemde resultaat door veroorzaakt is. De proefpersonen hadden bij beide versies moeite met de keuze tussen sport en recreatie en kozen meestal voor de link recreatie op zoek naar het onderwerp zwemmen, terwijl dit onderwerp onder sport stond. Ook was er bij deze zoekopdracht hoogstwaarschijnlijk sprake van een volgorde-effect tussen beide versies (de link sport stond bij de ene versie bovenaan in het menu en bij de andere versie onderaan).

Ten slotte blijkt hetzelfde het geval te zijn voor de zoekopdracht basisonderwijs als de zoekopdracht zwemmen. Bij deze zoekopdracht hadden de proefpersonen met versie 2 ($G=2.00$, $SD=.000$) gemiddeld net iets minder kliks nodig dan bij versie 1 ($G= 2.27$, $SD=1.033$). Maar ook dit verschil is niet significant. Dit verschil komt doordat één proefpersoon bij versie 1 de verkeerde keuze als ingang voor basisscholen koos, namelijk sociale zaken in plaats van onderwijs. Door deze ene proefpersoon kozen niet alle proefpersonen in versie 1 in één keer de ideale route. Bij versie 2 maakte niemand van de proefpersonen een fout bij de keuze uit de primaire links, waardoor alle proefpersonen de ideale route in één keer kozen. Het blijkt in ieder geval dat de ingangen onderwijs én scholing, werk en welzijn even goed functioneren bij het kiezen van een ingang voor basisscholen.

De variabele geslacht blijkt voor het aantal benodigde kliks bij één zoekopdracht een storend effect te hebben op de resultaten, namelijk bij politieke partijen. Buiten een hoofdeffect van de variabele versie blijkt er namelijk ook een hoofdeffect te zijn van de variabele geslacht en een interactie-effect tussen versie en geslacht. Bij versie 1 hebben zowel de mannen als de vrouwen een minimaal aantal kliks nodig om de zoekopdracht uit te voeren. Bij versie 2 hebben de mannen veel meer kliks nodig om de zoekopdracht uit te voeren, maar de vrouwen hebben ook bij versie 2 een minimaal aantal kliks nodig. Je zou verwachten dat ook de vrouwen bij versie 2 meer kliks nodig hebben om de zoekopdracht uit te voeren. De variabele geslacht is daarom een storende variabele voor het aantal benodigde kliks bij deze zoekopdracht. Op afbeelding 7 is dit duidelijk zichtbaar.

Afbeelding 7: variantie-analyse tussen aantal kliks van zoekopdracht 'politieke partijen', versie en geslacht



Versie	Geslacht	G (SD)	N
1	Man	2.25 (.71)	8
	Vrouw	2.00 (.00)	7
	Totaal	2.13 (.516)	15
2	Man	7.25 (4.53)	8
	Vrouw	2.00 (.00)	7
	Totaal	4.80 (4.20)	15
Effecten	df	F	P
Versie	1	8.254	.008
Geslacht	1	9.987	.004
Versie * Geslacht	1	8.254	.008

Ondanks de uitzonderingen bij de zoekopdracht zwemmen en onderwijs is het duidelijk dat de proefpersonen met versie 1 over het algemeen minder kliks nodig hadden om de verschillende zoekdoelen te bereiken vanaf de startpagina dan de proefpersonen met versie 2. Dit is nog duidelijker te zien aan de afwijkingen van de ideale routes bij de verschillende zoekopdrachten in tabel 14. Deze vergelijking met de ideale routes laat zien dat de gemiddelde afwijking van de ideale route bij het merendeel van de zoekopdrachten groter is bij versie 2 dan bij versie 1. Alleen bij de zoekopdrachten zwemmen en basisscholen is dit niet het geval, zoals al heb besproken.

Over het algemeen hebben de proefpersonen met versie 2 meer tijd en kliks nodig om de zoekopdrachten uit te voeren dan de proefpersonen met versie 1. Bij versie 2 worden veel meer fouten gemaakt bij de keuze tussen de links in de verschillende menu's. Deze kwantitatieve resultaten moeten haast wel wijzen op een kwalitatief probleem. De onderwerpen bij versie 2 zijn een stuk lastiger geordend dan de onderwerpen bij versie 1. In paragraaf 8.11.3 zal ik bespreken of dit kwalitatieve probleem inderdaad aanwezig is volgens de proefpersonen.

7. *Gebruik van home- en backknop*

Het is goed dat ik vooraf aan de data-analyse de data gecorrigeerd heb voor het gebruik van de home- en backknop. Het gebruik zorgde namelijk voor veel verschil in aantal kliks tussen beide versies. In versie 2 werd gemiddeld significant vaker gebruik gemaakt van de home- en backknop dan in versie 1 (zie tabel 15). Bij versie 2 werd vooral meer gebruik gemaakt van de back-knop, omdat de site dieper is dan versie 1. Het is daarom goed geweest om de data te corrigeren voor het gebruik van de backknop.

Tabel 15: Resultaten T-test voor home- en backknop tussen versies

Navigatiemiddel	Versie	Gemiddelde	SD	t	df	p
<i>Homeknop</i>	1	1.9	2.2	11.971	15.527	.006
	2	9.6	9.3			
<i>Backknop</i>	1	2.1	4.0	13.809	15.780	.009
	2	14.5	15.7			

Het feit dat de home- en backknop bij versie 2 significant vaker werden gebruikt dan in versie 1 is overigens nog een aanwijzing voor het feit dat versie 1 beter functioneerde dan versie 2. Bij versie 2 moesten de proefpersonen namelijk veel vaker binnen de zoekopdracht terug naar de startpagina of de vorige pagina dan bij versie 1, omdat ze verkeerde keuzes hadden gemaakt op zoek naar het juiste onderwerp.

Vervolgens heb ik gekeken of er verschil is tussen het aantal home- en backkliks *binnen* proefpersonen om te kijken of er een verschil is in de verhouding homeknop/backknop tussen de versies. Dit heb ik gedaan door een variantie-analyse voor herhaalde metingen uit te voeren. Er bleek geen verschil te zijn tussen de verdeling van het aantal home- en backkliks binnen proefpersonen. Er is alleen sprake van een groot verschil in gebruik voor beide soorten knoppen *tussen* de twee versies. Ten slotte blijkt er geen interactie te zijn tussen de variantie van de versies enerzijds en de binnen-proefpersonen-variantie anderzijds.

8.11.3 *Kwalitatieve vergelijking van de twee versies*

Uit de vorige paragraaf blijkt dat voor de meeste zoekopdrachten en voor de totaalscores geldt dat proefpersonen met versie 1 in minder tijd en met relatief minder kliks de zoekdoelen bereiken dan proefpersonen met versie 2. Met andere woorden, in de meeste opzichten functioneert versie 1 een stuk beter dan versie 2. Deze kwantitatieve resultaten sluiten aan bij de meningen van de proefpersonen over de kwaliteit van de twee websites. Alle proefpersonen met versie 1 vonden de informatie logisch geordend, de formulering van de onderwerpen duidelijk en ze vonden dat de startpagina goed toegang bood tot de informatie. Ze konden voor hun gevoel alles in één keer vinden en vonden de onderwerpen op de startpagina duidelijk, kort en bondig. De enige problemen die genoemd werden hadden betrekking op de onderwerpen zwemmen en ambulancezorg. Veel proefpersonen hadden het onderwerp zwemmen onder recreatie verwacht in plaats van onder sport. En het onderwerp ambulancezorg hadden de meeste

proefpersonen onder gezondheidszorg verwacht, waardoor ze het onderwerp hulpdiensten over het hoofd zagen. Bij de kwantitatieve resultaten bleek ook dat de zoekopdrachten zwemmen en ambulancezorg de grootste gemiddelde afwijkingen van de ideale route vertoonden.

De mening van de proefpersonen met versie 2 was tegengesteld aan de mening van de proefpersonen met versie 1. Zij vonden de informatie onlogisch geordend en de startpagina een zeer slechte gids naar de informatie op de website. Ze gaven aan dat ze de informatie niet goed konden vinden, steeds de verkeerde keuzes maakten en de ordening veel te ambtelijk vonden en niet aangepast aan de logica van de burger. Veel proefpersonen hadden twijfels op de startpagina en wisten niet onder welke link ze de onderwerpen moesten zoeken. Ze vonden het per link vaak ook niet duidelijk wat ze er voor onderwerpen achter konden verwachten. Gemeenteloket en uw woonomgeving werden veel als voorbeeld genoemd voor 'vage termen'. Een proefpersoon gaf ook aan dat hij de naamgeving van de verschillende ingangen op de startpagina lastig vond. Een ander had graag uitleg bij de primaire links gezien, zodat het tenminste duidelijker zou worden wat je achter elke link kunt verwachten. Een aantal proefpersonen had liever meer gedetailleerde of gespecificeerde onderwerpen op de startpagina gezien. Eén van hen zei letterlijk: "Ik miste concrete onderwerpen op de startpagina". Twee proefpersonen gaven aan dat ze liever een zoekfunctie hadden gehad, zodat ze wat sneller de onderwerpen hadden kunnen vinden.

Twee zoekopdrachten in het bijzonder zorgden bij veel proefpersonen voor problemen, namelijk ambulancezorg en grofvuil. Bijna alle proefpersonen hadden ambulancezorg verwacht onder scholing, werk en welzijn en dan onder gezondheidszorg. Maar ambulancezorg bleek onder uw woonomgeving en dan openbare orde en veiligheid te staan. Al deze proefpersonen gaven aan dat ze het heel onlogisch vonden om ambulancezorg onder uw woonomgeving en dan veiligheid te plaatsen.

Grofvuil werd door de meeste proefpersonen wel onder uw woonomgeving gezocht, maar dan liep men vast. Het onderwerp afval of milieu had men absoluut niet onder de noemer wonen en bouwen verwacht. Wonen en bouwen vindt men echt iets voor incidentele verbouwingen, maar niet voor reguliere huishoudelijke zaken zoals afval. Ook uit de kwantitatieve resultaten bleek dat de zoekopdrachten ambulancezorg en grofvuil voor grote problemen zorgden. Deze twee zoekopdrachten hadden bijvoorbeeld de twee grootste gemiddelde afwijkingen van de ideale route, namelijk 11.20 respectievelijk 11.33 gemiddeld aantal afwijkende kliks.

De meest opvallende opmerkingen van twee proefpersonen vond ik de volgende: "Ach, het zal wel aan mij liggen dat ik het steeds niet kon vinden" en "Ik ga uit van mijn eigen voorkennis, maar dat moet ik blijkbaar niet doen." Deze proefpersonen zoeken de schuld bij zichzelf, ze denken dat hun kennis van een gemeentelijke organisatie niet toereikend is om snel en gemakkelijk informatie op een gemeentelijke website te kunnen vinden.

9 Conclusies

In deze nota werd verslag gedaan van onderzoek naar voorkennis van de burger en de manier waarop dit onderzoek kan bijdragen aan de kwaliteit van de menustructuur op gemeentelijke websites. Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van verschillende methoden. Allereerst is gebruik gemaakt van de methode free-listing om de voorkennis van het gemeentelijke domein bij de burger te inventariseren. Dat wil zeggen dat de proefpersonen vrijuit onderwerpen moesten opsommen die betrekking hebben op de gemeente. Deze methode geeft niet alleen inzicht in de inhoud van het domein voor de gebruiker, maar ook de manier waarop deze inhoud gestructureerd wordt door de gebruiker. Ten slotte wordt het vocabulaire van de gebruiker bekend.

De free-listing methode is te vrij om echt een duidelijk beeld te krijgen hoe de gebruiker de informatie in zijn hoofd heeft georganiseerd. In het onderzoek naar de psychologie van concepten wordt gekeken naar kennisorganisatie, dus naar de manier waarop mensen bepaalde informatie in hun hoofd organiseren. Volgens onderzoekers als Murphy (2002) beschikken mensen over kennis die taxonomisch of hiërarchisch is georganiseerd. Om te onderzoeken hoe kennis over de gemeente in het hoofd van de burger is georganiseerd is het interessant om de psychologie van concepten hierop toe te passen. Is de informatie van de gemeente bijvoorbeeld hiërarchisch georganiseerd? Dit werd in onderdeel II van het onderzoek gedaan door proefpersonen te vragen om onderwerpen met betrekking tot de gemeente in een hiërarchie te plaatsen.

Ten slotte werd naar aanleiding van de resultaten uit de eerste twee onderdelen een optimale ordening van de informatie op een gemeentelijke website geconstrueerd. Deze ordening werd vervolgens in een experiment vergeleken met een alternatieve ordening, gebaseerd op de ordeningen van een aantal bestaande gemeentelijke websites zoals van de gemeente Den Haag, Utrecht, Rotterdam en Amsterdam. Op die manier kon getest worden of onderzoek naar voorkennis van de burger inderdaad bijdraagt aan de kwaliteit van de menustructuur op gemeentelijke websites.

9.1 Conclusie onderdeel I: *Burgers genereren vooral prototypische onderwerpen*

De eerste deelvraag luidde als volgt:

Welke informatie-eenheden verwacht de gebruiker op de startpagina van een gemeentelijke website en hoe formuleert hij de labels van deze informatie-eenheden?

De proefpersonen blijken zeer goed in staat om vrijuit onderwerpen met betrekking tot de gemeente te genereren. Deze onderwerpen lopen sterk uit een; er is niet één onderwerp dat standaard door elke proefpersoon genoemd wordt, wat al aangeeft hoe complex de informatie met betrekking tot de gemeente is. De proefpersonen brachten spontaan hiërarchieën aan, die soms wel uit vier niveaus bestonden. Maar de meeste onderwerpen die genoemd werden waren 'primitief', dat wil zeggen dat ze op het primaire niveau genoemd werden en dat men geen idee had waar deze onderwerpen onder, naast of boven in een hiërarchie zouden moeten staan.

De meeste onderwerpen die genoemd werden liggen normaal gesproken 'diep' in een gemeentelijke website zoals paspoort, rijbewijs, dakkapel of huishoudelijk afval. Je zou deze onderwerpen prototypisch

kunnen noemen voor gemeentelijke websites, omdat ze heel veel genoemd werden binnen een bepaalde categorie. Zo werd het onderwerp paspoort veel genoemd binnen de categorie burgerzaken, waarmee paspoort een prototypisch onderwerp voor deze categorie wordt. Het is nog niet helemaal duidelijk of dit uit te leggen valt vanuit de concepttheorie (Barsalau, 1991 en Murphy, 1997). Het zou kunnen dat ook bij categorieën van een gemeentelijke website 'exemplar learning' centraal staat. Dat wil zeggen dat de verwerving van deze categorieën zoals burgerzaken, bouwen en wonen en milieu en afval gebaseerd is op ervaringen met voorbeelden. Mensen hebben bijvoorbeeld bij de categorie 'burgerzaken' veel ervaring met het halen van een paspoort of rijbewijs, bij de categorie 'bouwen en wonen' met een dakkapel bouwen en bij de categorie 'milieu en afval' met het huishoudelijk afval. Door de ervaring die men heeft met deze voorbeelden worden deze voorbeelden typisch voor de categorie en daardoor veel genoemd in de freelisting-taak bij onderdeel I.

Het is opvallend dat de proefpersonen veel meer onderwerpen opnoemden op het basis en subordinate niveau van categorisatie zoals 'paspoort' en 'aanvraagprocedure', dan op het superordinate niveau, zoals 'burgerzaken'. De onderzoeker Rosch (1978) kwam namelijk tot dezelfde ontdekking in een onderzoek besproken door Murphy en Lassaline (1997). In dit onderzoek vraagt Rosch aan zijn proefpersonen attributen van bepaalde objecten te noemen (via free-listing) in categorieën op het superordinate (bijv. kleding), basis- (bijv. broek) en subordinate (bijv. spijkerbroek) niveau van categorisatie. Rosch wilde hiermee onderzoeken op welk niveau proefpersonen de meeste attributen konden opnoemen. Het bleek dat proefpersonen meer attributen opnoemden bij de categorieën op het basis en subordinate niveau dan bij de categorieën op het superordinate niveau. In het licht van dit onderzoek gelden voor onderwerpen van een gemeentelijke website dus de principes van de concepttheorie.

Uiteindelijk werd een top-45 samengesteld van de 45 meest genoemde onderwerpen. Er werden genoeg onderwerpen gegenereerd om verder te kunnen met onderdeel II uit het onderzoek, omdat de gegenereerde onderwerpen de meeste primaire onderwerpen van een gemeente besloegen. De proefpersonen blijken dus een zeer brede voorkennis te hebben van onderwerpen die betrekking hebben op de gemeente, waardoor ze veel informatie-eenheden voor een gemeentelijke website op kunnen noemen.

9.2 Conclusie onderdeel II: Geen consensus in hiërarchische ordeningen

De tweede deelvraag luidde als volgt:

Hoe zijn deze informatie-eenheden georganiseerd in het hoofd van de gebruiker? Is er duidelijk sprake van hiërarchische categorieën? Of heeft de gebruiker geen duidelijk schema van deze informatie-eenheden in zijn hoofd?

Bij veel onderwerpen in onderdeel II hadden de proefpersonen moeite met het genereren van een superordinaat onderwerp dat er goed boven zou kunnen staan. De proefpersonen waren over het algemeen dan ook niet eenstemmig in het genereren van deze superordinate onderwerpen. Toch was het goed mogelijk om door middel van de gegenereerde 'broertjes en zusjes' een aantal superordinate onderwerpen te construeren, die aansluiten bij de gegenereerde superordinate onderwerpen van de verschillende proefpersonen.

De geconstrueerde superordinate onderwerpen zijn als volgt:

- Milieu en afval
- Bouwen en wonen
- Onderwijs
- Bestuur en politiek
- Burgerzaken
- Sport en recreatie
- Gezondheidszorg
- Hulpdiensten
- Belastingen
- Sociale voorzieningen
- Verkeer en vervoer

De belangrijkste conclusie uit onderdeel II is dat de proefpersonen geen consensus hebben bereikt over de manier waarop de verschillende onderwerpen hiërarchisch geordend moeten worden. De proefpersonen zijn wel in staat om per onderwerp een aantal onderwerpen in een hiërarchie te zetten, maar uit het onderzoek kwam niet per thema één duidelijke hiërarchische ordening naar voren. Er is dus alleen 'ruw materiaal' uit het onderzoek naar voren gekomen. Burgers hebben uit zichzelf *geen* hiërarchie van de informatie van gemeentelijke websites in hun hoofd.

Zoals ik aan het begin al noemde is het probleem het grootst bij de superordinate onderwerpen. De proefpersonen bereiken bij de meeste themavelden totaal geen consensus over welke onderwerpen bovenaan de hiërarchie zouden moeten staan. Dit geldt bijvoorbeeld sterk voor themavelden als 'milieu en afval', 'bouwen en wonen' en 'sociale voorzieningen'. Deze themavelden heb ik zélf na afloop van onderdeel II op deze wijze geformuleerd.

Bij sommige themavelden wordt wél hetzelfde gedacht over de superordinate onderwerpen, namelijk bij burgerzaken, onderwijs en gemeentelijke belastingen. Het zou kunnen dat men bij deze themavelden meer consensus bereikt, doordat men meer ervaringskennis bij deze themavelden heeft dan bij andere. Dit komt overeen met de theorie van Murphy en Lassaline (1997) over 'exemplar learning'. Doordat de proefpersonen veel ervaring hebben met thema's als burgerzaken, onderwijs en gemeentelijke belastingen zijn dit bekende voorbeelden van thema's van een gemeentelijke organisatie. Door deze ervaringskennis bereikt men veel meer consensus over de verschillende niveaus binnen deze categorieën zoals de superordinates en broers en zussen.

Er wordt sowieso bij alle themavelden meer consensus bereikt bij het genereren van broertjes en zusjes bij de verschillende onderwerpen. Hierdoor verkreeg ik uiteindelijk, door alle gegenereerde hiërarchieën bij de verschillende themavelden samen te nemen, voldoende inzicht in de voorkennis van de proefpersonen. Door alle onderwerpen op de verschillende niveaus samen te nemen heb ik naar aanleiding van onderdeel II een ordening van de informatie geconstrueerd die zo dicht mogelijk bij de voorkennis van de burger ligt. Met deze 'optimale ordening' kon ik aan de slag met onderdeel III van het onderzoek.

9.3 Conclusie onderdeel III: Optimale ordening functioneert beter dan alternatieve ordening

De derde deelvraag luidde als volgt:

Scoort de optimale ordening beter bij taakuitvoeringen door gebruikers dan ordeningen op basis van bestaande gemeentelijke websites?

Op basis van de resultaten uit onderdeel II werd een optimale ordening van de informatie geconstrueerd voor een fictieve gemeentelijke website. Vervolgens werd een inventarisatie gemaakt van de ordening van de informatie op een aantal bestaande gemeentelijke websites. Uit deze inventarisatie werd een aantal onderdelen van verschillende ordeningen geselecteerd voor een alternatieve ordening. In deze alternatieve ordening zijn alle onderwerpen anders geordend dan op de website op basis van het onderzoek naar voorkennis. Maar deze ordeningen zijn dus wel afkomstig van bestaande websites en daarmee legitiem vergelijkingsmateriaal voor de ordening op basis van het voorkennisonderzoek.

Uit zowel de kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksresultaten blijkt dat de ordening op basis van het voorkennisonderzoek beter functioneert dan de ordening op basis van bestaande gemeentelijke websites. De proefpersonen hebben in verhouding minder tijd en kliks nodig om de taakuitvoering op de 'voorkennis-website' uit te voeren dan de proefpersonen op de alternatieve website. Ook zijn de proefpersonen met de voorkennis-website veel meer tevreden over de kwaliteit van de website dan de proefpersonen met de alternatieve website. Het enige minpunt aan de voorkennis-versie is dat hulpdiensten een aparte primaire link op de startpagina is, terwijl de proefpersonen aangeven dat hulpdiensten gewoon onder gezondheidszorg thuishoren. Over de alternatieve website is men over het algemeen veel negatiever, men vindt het onlogisch geordend en niet aangepast aan de logica van de burger.

Maar waarom is men ontevreden over de alternatieve versie? Dit komt hoofdzakelijk door de abstracte termen op de startpagina. Alleen de primaire en soms de secundaire niveaus verschillen tussen beide versies, dieper in de site zijn de versies zeer goed vergelijkbaar. Maar het grote verschil is dat bij de alternatieve versie een abstract niveau is ingebouwd met termen als 'gemeenteloket', 'uw woonomgeving' en 'scholing, werk en welzijn'. Bij de voorkennis-website staan alleen maar concrete onderwerpen op de startpagina, die gebaseerd zijn op de voorkennis van de proefpersonen zelf. Misschien krijg je met concrete onderwerpen wel een groot menu op de startpagina, maar wanneer je in één keer de goede keuze uit deze onderwerpen kunt maken functioneert dit beter dan een menu met weinig, maar abstracte, onduidelijke en ambigue onderwerpen.

Veel gemeentelijke websites hebben een abstract niveau bóven de concrete onderwerpen op de website. Je zou het invoegen van een dergelijk niveau op de startpagina hypercorrectie kunnen noemen. Makers van gemeentelijke websites hebben het idee dat de burger 'ambtelijk jargon' zoals burgerzaken, sociale zaken, vergunningen, of stadsbeheer niet begrijpt. Daarom corrigeren ze dit ambtelijk jargon aan de bovenkant van de website (op de startpagina) door termen in te voegen waarvan men verwacht dat de burger ze beter begrijpt. Hierbij moet je denken aan termen als 'gemeenteloket' en 'uw woonomgeving'. Uit onderdeel III van dit onderzoek blijkt dat hypercorrectie juist voor een onbegrijpelijke startpagina zorgt, waardoor de informatie helemaal niet snel en gemakkelijk gevonden kan worden. Abstracte termen als 'gemeenteloket' en 'uw woonomgeving' moeten dus vermeden worden.

9.4 Conclusies onderzoek

Kan onderzoek naar de voorkennis van een gebruiker leiden tot een betere organisatie en formulering van de informatie op een (start)pagina van een gemeentelijke website?

Twee proefpersonen merkten aan het eind van het experiment bij onderdeel III het volgende op: “Ach, het zal wel aan mij liggen dat ik het steeds niet kon vinden” en “Ik ga uit van mijn eigen voorkennis, maar dat moet ik blijkbaar niet doen.” Deze proefpersonen zoeken de schuld bij zichzelf, ze denken dat hun kennis van een gemeentelijke organisatie niet toereikend is om snel en gemakkelijk informatie op een gemeentelijke website te kunnen vinden. Ik denk dat dit het idee is van heel veel burgers wanneer ze op zoek gaan naar informatie op de website van hun gemeente. “Ach, het zal wel aan mij liggen dat ik weer de informatie niet kan vinden.” Maar de website is toch voor de burger bedoeld en niet voor de gemeente zelf? Daarom is het zo belangrijk dat de burger de informatie wél gemakkelijk en snel kan vinden.

Dit kan alleen wanneer de organisatie van de informatie is aangepast aan de kennis van de burger. Door de kennis van een aantal burgers (in dit geval alle proefpersonen uit mijn onderzoek) met elkaar te verenigen ontstaat er een brede kijk op de soorten thema's die allemaal volgens de burger bij een gemeentelijke organisatie thuishoren. Op het basisniveau is men het over het algemeen eens over de organisatie van de verschillende onderwerpen, maar op een hoger niveau (bijvoorbeeld de formulering van een grote gemene deler) is er minder overeenstemming. Toch kan met deze gezamenlijke voorkennis van alle proefpersonen bij elkaar een menustructuur geconstrueerd worden die goed blijkt te werken en als inspiratie kan dienen voor bestaande gemeentelijke websites. Het blijkt dus dat onderzoek naar voorkennis inderdaad kan bijdragen aan een betere organisatie van de informatie op een gemeentelijke website.

10 Discussie, aanbevelingen en vervolgonderzoek

10.1 Discussie methoden van onderzoek

Tijdens de vele facetten van het onderzoek heb ik voortdurend geprobeerd de validiteit van de gebruikte methodes en het materiaal te waarborgen, maar toch wil ik een aantal punten bespreken waarbij het onderzoek tekortschoot of waarbij validiteit bedreigende factoren een rol speelden.

Bij alledrie de onderdelen in het onderzoek zijn voornamelijk prototypische onderwerpen met betrekking tot een gemeentelijke organisatie aan bod geweest. De conclusies en aanbevelingen in het onderzoek zijn dus vooral gebaseerd op -voor de burger- typische onderwerpen. Minder bekende onderwerpen van een gemeente zoals plannen en projecten, feiten en cijfers en bestuurlijke stukken zijn eigenlijk niet aan bod geweest. Deze onderwerpen zijn misschien wel door een enkele proefpersoon bij onderdeel I genoemd, maar ze zijn niet opgenomen bij het materiaal in het verdere onderzoek. Alle uitspraken in het onderzoek hebben dus niet automatisch betrekking op dergelijke onbekende onderwerpen, omdat ik daarover geen voorkennis heb gemeten bij de proefpersonen. Voor deze onbekende onderwerpen met betrekking tot een gemeente blijft het moeilijk om dit aan te passen aan de kennis van de burger.

Zo nu en dan ervoer ik het als een nadeel dat ik al een langere periode onderzoek doe op het gebied van gemeentelijke websites. Hierdoor heb ik veel voorkennis over de manier waarop informatie op gemeentelijke websites wordt georganiseerd en geformuleerd. Het was bijvoorbeeld lastig om objectief grote gemene delers te construeren uit de 'output' bij onderdeel II. Misschien had ik andere termen geconstrueerd wanneer ik nog niet zo veel onderzoek had gedaan op het gebied van gemeentelijke websites.

Het laatste onderdeel uit het onderzoek, onderdeel III, was het meest gevoelig voor validiteit bedreigende factoren, omdat het om een experiment ging. Het materiaal was bijvoorbeeld niet helemaal valide, omdat de websites een erg experimenteel voorkomen hadden en daardoor veel afweken van bestaande gemeentelijke websites. Hierdoor zouden proefpersonen moeite gehad kunnen hebben om zich echt voor te stellen op zoek te zijn naar bepaalde informatie op een gemeentelijke website. De websites liepen ook na drie of vier niveaus diep dood. Dat wil zeggen dat er dan geen aanklikbare links meer op de pagina's aanwezig waren. Hierdoor wisten proefpersonen vrij snel dat ze fout zaten. Toch zal dit niet heel schadelijk geweest zijn voor de validiteit van het onderzoek, omdat ik op die manier juist goed kon vastleggen wanneer de proefpersonen een foute route kozen en terug moesten keren naar de startpagina. Wanneer de sites nog dieper zouden zijn, zou dit alleen maar voor onnodige 'ruis' in de logdata hebben gezorgd.

Het was wel vervelend dat ik bij de instructie van onderdeel III niet aan de proefpersonen had uitgelegd dat het ook mogelijk was om gebruik te maken van de back-knop om één stap terug te gaan tijdens het navigeren. Ik had de proefpersonen zo veel mogelijk aangemoedigd om met de homeknop terug te keren naar de startpagina, maar toch maakten een aantal proefpersonen gebruik van de backknop om terug te keren naar de startpagina. Hierdoor moest de data gecorrigeerd worden voor het verschil tussen het gebruik van de home- en backknop. Het had beter geweest wanneer alle proefpersonen gebruik hadden gemaakt van de homeknop om terug te keren naar de startpagina en van de backknop wanneer de proefpersonen één stap terug wilden in de navigatie.

Een ander belangrijk punt dat ik ter discussie wil stellen heeft betrekking op de interpretatie van de gevonden effecten in onderdeel III. Het materiaal verschilt namelijk qua formulering van links, maar ook qua

indeling van de onderwerpen onder verschillende links. Er is dus zowel sprake van verschil in labels als verschil in context. Ik heb bij de opzet van het onderzoek zoveel mogelijk geprobeerd om het materiaal slechts voor één factor te manipuleren, maar achteraf gezien blijkt dit toch niet helemaal te zijn gelukt. Bij de keuze tussen de verschillende links kan de proefpersoon zijn beïnvloed door de formulering van de verschillende labels, maar ook door de aanwezigheid van andere links in een bepaald menu (context). Het is dus niet helemaal duidelijk waardoor de gevonden effecten precies zijn gekomen, door formuleringsverschillen of door contextverschillen.

Ten slotte wil ik reflecteren op de volgende vraag over onderdeel III: heeft de voorkennis-website gewonnen door superioriteit boven de alternatieve website of door krakkemikkigheid van de alternatieve versie? Wanneer je een experiment opzet probeer je als onderzoeker een kwalitatief zo goed mogelijke concurrent te ontwerpen om te vergelijken met je eigen ontwerp. De vraag is of ik daar in onderdeel III in ben geslaagd. De alternatieve website is gebaseerd op de ordening een aantal verschillende bestaande gemeentelijke websites. Het zou daardoor kunnen dat de website overkomt als een 'bij elkaar geraapt zootje' van slechte onderdelen van bestaande gemeentelijke websites.

Toch denk ik dat dit niet het geval is. De proefpersonen vonden de informatie uiteindelijk wel op de alternatieve website, het duurde alleen langer en het kostte meer kliks dan op de voorkennis-website. Ook vonden de proefpersonen de ordening niet ongeloofwaardig overkomen. Ze vonden het alleen lastig om een keuze te maken uit de links op de startpagina. Sommige proefpersonen waren ook niet erg negatief over de alternatieve website. Ze gaven aan dat ze onderdelen uit de ordening inmiddels wel gewend waren van bestaande gemeentelijke websites. Ze vonden daarmee de website overigens niet goed, maar in ieder geval wel bekend overkomen.

10.2 Aanbevelingen voor gemeenten

Ondanks een aantal haken en ogen aan het onderzoek ben ik ervan overtuigd dat ik in dit onderzoek een aantal belangrijke zaken aan het licht heb gebracht. Naar aanleiding van het gebruikersonderzoek dat ik in mijn stage bij de gemeente Den Haag heb uitgevoerd, had ik al het vermoeden dat het vooral een groot probleem is voor burgers dat de informatie niet aan hen is aangepast. De informatie is geformuleerd en geordend volgens de logica van de gemeentelijke organisatie en niet volgens de logica van de burger.

Naar aanleiding van dit onderzoek besef ik heel goed waarom de informatie niet is aangepast aan de burger en vind ik het logisch dat het zo verschrikkelijk moeilijk is voor een gemeente om dit te doen. De burger weet het namelijk zélf niet eens. Uit dit onderzoek blijkt dat er absoluut *geen standaard hiërarchische ordeningen* in het hoofd van de burger zijn van onderwerpen met betrekking tot de gemeente. Tussen alle individueel gegenereerde hiërarchieën zit enorm veel ruimte. Er is niet één ordening die precies aansluit bij alle ordeningen in het hoofd van burgers. Neem bijvoorbeeld het onderwerp 'zwemmen'. De een vindt het onderwerp onder sport horen, omdat hij zelf aan wedstrijdzwemmen doet, de ander vindt het onder 'recreatie' horen, omdat hij op zaterdagochtend gaat vrij zwemmen met zijn kinderen. Of wat dacht je van de bibliotheek? Hoort dit onderwerp onder 'kunst en cultuur' of 'vrijtijd en recreatie'? Als de burger al niet weet hoe hij de informatie zou ordenen, hoe moeten de gemeenteambtenaren het dan weten?

In dit onderzoek heb ik –ondanks de grote verschillen in gegenereerde hiërarchieën tussen de proefpersonen- geprobeerd de logica van de burger in beeld te brengen. Uit het voorkennisonderzoek blijkt dat de burger vooral typische onderwerpen van de gemeente genereert, zoals een dakkapel bouwen, paspoort, hondenbelasting, ziekenhuis, uitkeringen, zwembaden en openbaar vervoer. Het is dus belangrijk

om op een gemeentelijke website deze typische onderwerpen zo concreet mogelijk aan te bieden, het liefst al op de startpagina. Met andere woorden; zet zoveel mogelijk concrete onderwerpen op een startpagina zoals bouwen en wonen, burgerzaken, gemeentelijke belastingen, gezondheidszorg, sociale voorzieningen, sport en recreatie en verkeer en vervoer. Vermijd hypercorrectie van deze concrete termen door abstracte onderwerpen op de startpagina te zetten zoals 'gemeenteloket', 'uw woonomgeving', of 'scholing, werk en welzijn'. Deze abstracte termen maken het de burger alleen maar lastig om snel en gemakkelijk aan de juiste informatie te komen. Door concrete onderwerpen direct op de startpagina te plaatsen pas je een gemeentelijke website aan aan de voorkennis en wensen van de burger.

10.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

De verzamelde data in dit onderzoek bieden niet alleen materiaal voor onderzoek naar de ideale ordening van informatie op gemeentelijke websites. De data zouden nog voor allerlei ander onderzoek gebruikt kunnen worden. Hieronder wil ik een aantal suggesties voor vervolgonderzoek doen.

Enkelvoudig versus constructie

Bij de resultaten uit onderdeel I en II bleek dat de proefpersonen onderwerpen op een verschillende manier genereren. Enkelvoudig, door middel van één woord, of door de constructie van een aantal woorden of een zin. Uit het onderzoek bleek dat des te lager het niveau van organisatie was, des te minder enkelvoudige woorden men genereerde en des te meer men gebruik maakte van constructies. Voor vervolgonderzoek in de psychologie van concepten is het interessant om naar dit verband te kijken.

Onderzoek naar het effect van 'koppels'

Bij de resultaten van onderdeel II heb ik een aantal grote gemene delers geconstrueerd die uit een koppel van twee onderwerpen bestaan. Het lijkt mij interessant om te kijken of een koppel inderdaad beter functioneert dan de twee woorden apart van elkaar. Misschien zorgt de combinatie van twee termen voor een extra dimensie bovenop de twee termen apart.

Clusteranalyse

De data uit zowel onderdeel II als III zijn heel geschikt voor het uitvoeren van een clusteranalyse. Op die manier kun je inventariseren welke ingangen men kiest of genereert voor bepaalde thema's. Deze verschillende ingangen kun je dan gebruiken om een website voor elke gebruiker gebruiksvriendelijk te maken, namelijk door de onderwerpen via meerdere wegen bereikbaar te maken. Want je kunt er niet om heen dat elk persoon weer andere associaties heeft met bepaalde onderwerpen, waardoor hij bij andere ingangen gaat zoeken dan andere personen.

Volgorde-effecten binnen een menu

Bij onderdeel III heb ik per ongeluk ontdekt dat een bepaald verschil tussen de twee versies niet veroorzaakt was door het verschil in ordening of formulering, maar door een verschil in volgorde. Het juiste onderwerp stond in de ene versie bovenaan in een rijtje met links en in de andere versie onderaan. Het is interessant om te onderzoeken of de volgorde van links binnen een rijtje inderdaad een groot effect op bepaalde taakparameters kan hebben. Hierbij valt natuurlijk ook te denken aan de invloed van de aan- of

afwezigheid van bepaalde links in een rijtje, waardoor de volgorde van de links in een menu de context als het ware beïnvloedt.

11 Nawoord

Het zit erop! Met deze woorden heb ik altijd al een keer een nota willen eindigen, maar toch heb ik dit nooit gedaan. Nu vind ik dat het echt mag, want het schrijven van nota's voor de opleidingen Communicatie- en Informatiewetenschappen en Communicatiestudies zit er echt op. Ik kijk met tevredenheid terug op dit onderzoek. Het was erg leuk om eens een keer anders te werk te gaan dan in andere onderzoeken. Normaal gesproken had je een theorie en deed je een experiment om iets te bewijzen. Nu kwam daar een dimensie bij door in vooronderzoek zelf het materiaal voor het experiment te verzamelen.

Het nadeel van drie onderdelen met proefpersonen is dat je drie keer op zoek moet gaan naar bereidwillige mensen om te helpen bij je onderzoek. Dit ging dan ook niet altijd even gemakkelijk, maar uiteindelijk is het gelukt. Ik wil al deze mensen dan ook hartelijk danken voor hun medewerking bij mijn onderzoek, want zonder hun inzet had ik geen data bij de verschillende onderdelen van het onderzoek kunnen verzamelen.

Bij het verwerken en analyseren van deze overvloed aan data had ik absoluut niet zonder de begeleiding van dhr. Henk Pander Maat gekund. Doordat hij zeer regelmatig meelas en meedacht met mijn onderzoek kon ik de data goed verwerken en analyseren en de resultaten hieruit nauwkeurig rapporteren. Ik wil hem daarvoor heel hartelijk danken.

Ten slotte wil ik de mensen in mijn nabije omgeving en in het bijzonder Jaap bedanken voor hun begrip, geduld en waar mogelijk hun hulp.

12 Logboek

Week 1: 7 – 11 maart	-Oriënterend gesprek met Henk Pandermaat -3 mogelijke richtingen voor het onderzoek: 1: Effecten van menuvolgorde en –samenstelling 2: Effecten van globale conceptuele structurele ordening van onderwerpen op doelgroepen/instellingen/thema's/stadsdelen 3: Effecten van abstractieniveaus van concepten op gemeentelijke websites -Naar aanleiding van deze onderwerpen op zoek naar geschikte literatuur
Week 2: 14 – 18 maart	-Op zoek naar geschikte literatuur -Literatuur bestuderen
Week 3: 21 – 25 maart	-Keuze van onderwerp onderzoek valt op nummer 3; zie week 1 -Literatuur bestuderen
Week 4: 28 maart – 1 april	-Literatuur bestuderen -Eerste lijn van onderzoek n.a.v. gelezen literatuur op een rijtje gezet
Week 5: 4 – 8 april	-Eerste ideeën voor onderzoek besproken met Henk Pandermaat
Week 6: 11 – 15 april	-Onderzoeksideeën uitgebreid en aangepast n.a.v. nieuwe literatuur
Week 7: 18 – 22 april	-Onderzoeksideeën uitgebreid en aangepast n.a.v. nieuwe literatuur
Week 8: 25 – 29 april	-Onderzoeksideeën uitgebreid en aangepast n.a.v. nieuwe literatuur
Week 9: 2 – 6 mei	-Definitieve onderzoeksopzet -Opzet deelonderzoek I
Week 10: 9 – 13 mei	-Afname deelonderzoek I -Verwerking deelonderzoek I
Week 11: 16 – 20 mei	-Vervolg afname deelonderzoek I -Vervolg verwerking deelonderzoek I
Week 12: 23 – 27 mei	-Vervolg afname deelonderzoek I -Vervolg verwerking deelonderzoek I -Verslag resultaten deelonderzoek I
Week 13: 30 mei – 3 juni	-Verslag resultaten deelonderzoek I -Opzet deelonderzoek II
Week 14: 6 – 10 juni	-Vervolg opzet deelonderzoek II -Pretest deelonderzoek II -Afname deelonderzoek II
Week 15: 13 – 17 juni	-Vervolg afname deelonderzoek II -Verwerking deelonderzoek II

Week 16: 20 – 24 juni	-Vervolg afname deelonderzoek II -Verwerking deelonderzoek II -Verslag resultaten deelonderzoek II
Week 17: 27 juni – 1 juli	-Vervolg verslag resultaten deelonderzoek II
Week 18: 4 juli – 8 juli	<i>ALS LEIDING NAAR KINDERKAMP</i>
Week 19: 11 juli – 15 juli	-Vervolg verslaglegging deelonderzoek II -Opzet deelonderzoek III
Week 20: 18 juli – 22 juli	<i>(Deze week voortgang deelonderzoek III met Henk Pandermaat bespreken)</i> -Vervolg opzet deelonderzoek III
Week 21: 25 juli – 29 juli	-Vervolg opzet deelonderzoek III -Pretest deelonderzoek III
Week 22: 1 augustus – 5 augustus	-Afname deelonderzoek III -Verwerking deelonderzoek III -Verslag resultaten deelonderzoek III
Week 23: 8 augustus – 12 augustus	<i>(afspraak met Henk Pandermaat over onderdeel III)</i> -Verslag resultaten deelonderzoek III
Week 24: 15 augustus – 19 augustus	-Afronding verslag resultaten deelonderzoek III -Verslaglegging conclusies en discussie -Afronding en revisie verslag
Week 25: 22 augustus – 26 augustus	-Maandag 22 augustus: inleveren concept scriptie -Woensdag 24 augustus: concept bespreken met Henk Pandermaat en Leo Lentz

13 Literatuur

- ❖ Barsalau, W.L. (1991) Deriving categories to achieve goals. In: *The psychology of learning and motivation. Advances in Research and Theory*. San Diego: Academic Press.
- ❖ Bernard, M. & Hamblin, C. (2003) Cascading versus Indexed Menu Design. In: *Usability News*, 5.1.
- ❖ Danielson, D.R. (2002) Web navigation and behavioral effects of constantly visible site maps. In: *Interaction with Computers*, 14, pag. 601-618.
- ❖ Farkas, D.K. & Farkas, J.B. (2000) Guidelines for designing Web navigation. In: *Technical Communication*, 47 (3), pag. 341-358.
- ❖ Fast, K., Leise, F. en Steckel, M. (2002) All About Facets & Controlled Vocabulaires.
http://www.bboxesandarrows.com/archives/all_about_facets_controlled_vocabulaires.php
- ❖ Geest, van der, T. e.a. (2001) De informatiestructuur van websites. Sorteertaak als hulpmiddel voor site-architect. In: *Tekstblad*, 2, pag. 36-41.
- ❖ Jong, de, M., Lentz, L., Elling, S., Schellens, P.J. (2004) *Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites. De ontwikkeling en toepassing van een expertgericht evaluatie-instrument*. Universiteit Twente, Afdeling Communicatiewetenschap, Aspect.
- ❖ Lamantia, J. (2003) Analyzing Card Sort Results with a Spreadsheet Template
http://www.bboxesandarrows.com/archives/analyzing_card_sort_results_with_a_spreadsheet_template.php
- ❖ Maurer, D. en Warfel, T. (2004) Card sorting: a definitive guide.
http://www.bboxesandarrows.com/archives/card_sorting_a_definitive_guide.php
- ❖ McDaniel, S. (2003) What's Your Idea of a Mental Model?
http://www.bboxesandarrows.com/archives/whats_your_idea_of_a_mental_model.php
- ❖ Murphy, G.L. & Lassaline, M.E. (1997) Hierarchical Structure in Concepts and the Basis Level of Categorisation. In: *Knowledge, concepts and categories*. Hove: Psychology Press. Chapter 3.
- ❖ Otter, M. & Johnson, H. (2000) Lost in Hyperspace: metrics and mental models. In: *Interacting with Computers*, 13, 1-40.
- ❖ Resnick, M.L. & Sanchez, J. (2004) Effects of Organizational Scheme and Labeling on Task Performance in Product-Centered and User-Centered Retail Web Sites. In: *Human Factors*. Vol. 46, No. 1, pp. 104-117.
- ❖ Robertson, J. (2001) Information Design Using Card Sorting. In: *Step Two Designs Pty Ltd*.
<http://www.steptwo.com.au/papers/cardsorting/index.html>
- ❖ Rosenfeld, L. & Morville, P. (1998) *Information Architecture for the World Wide Web*. Cambridge, etc.: O'Reilly.
- ❖ Sinha, R. (2003) Beyond cardsorting: Free-listing methods to explore user categorizations.
http://www.bboxesandarrows.com/archives/beyond_cardsorting_freelisting_methods_to_explore_user_categorizations.php
- ❖ Voogd, N. en Teuns, A. (2003) *Kaartjes leggen. Een onderzoek naar categorieën van onderwerpen op een website en hun namen*. Scriptie Universiteit Utrecht, afdeling Taalbeheersing.

Inhoudsopgave bijlagen

Bijlage A	Protocollen onderdeel I	1-25
Bijlage B	Codeboek dataset SPSS onderdeel I	26
Bijlage C	Top 45 meest genoemde thema's & formuleringen	27-30
Bijlage D	Instructie bij onderdeel II	31-35
Bijlage E	Afnamekaartjes onderdeel II	36-45
Bijlage F	Codeboek dataset SPSS onderdeel II	46
Bijlage G	Output onderdeel II	47-107
Bijlage H	Screendumps websites onderdeel III	108-115
Bijlage I	Uitgebreid overzicht van de twee verschillende ordeningen	116-117
Bijlage J	Logdata Excell onderdeel III	118
Bijlage K	Codeboek dataset SPSS onderdeel III	119-120

Bijlage A protocollen onderdeel I

Free-listing proefpersoon 1

Evert Mannak, 58 jaar, ondernemer (binnenvaartschipper), huiseigenaar, gemeente Capelle aan den IJssel

- 1 Burgerlijke zaken
 - 2 Uittreksel geboorteregister
 - 3 Wat kost het?
 - 4 Waar ga ik het halen?
 - 5 Uittreksel bevolkingsregister
 - 6 Wat is het verschil?
 - 7 Gemeente Belastingen
 - 8 Hondenbelasting
 - 9 Onroerendzakenbelasting (OZB)
 - 10 Verschil eigenarenbijdrage en bewonersbijdrage
 - 11 Trouwen
 - 12 Wat komt er bij kijken?
 - 13 Paspoort
 - 14 Rijbewijs
 - 15 Hoe lang zijn ze geldig?
 - 16 Openingstijden
 - 17 Hoe laat kun je ergens terecht?
 - 18 Wat kost het?
- 19 Burgemeester en wethouders
 - 20 Welke politieke partijen er aan de macht zijn
 - 21 Welke stemverhoudingen er zijn in de gemeente
 - 22 Verkorte politieke programma's
- 23 Verbouwen aan de huis
 - 24 Wat komt daar allemaal bij te pas?
 - 25 Wat zijn de mogelijkheden om een stukje gemeentepark bij je huis te kopen ja de nee?
- 26 Alles wat in zo'n boekje van de gemeente staat
 - 27 Verenigingsleven
 - 28 Clubs
 - 29 Kerken
 - 30 Artsen
 - 31 Informatie over de kabel
 - 32 Uitzendingen
 - 33 Welke radio- en tv-programma's je waar kunt vinden
- 34 Plattegrondje van de gemeente
- 35 Belangrijke telefoonnummers
- 36 Plantsoenendiensten
 - 37 Vuilophaal
- 38 Havengelden
 - 39 Ligplaatsen voor jachtjes
 - 40 Camperplaatsen binnen de gemeente
- 41 Winkeliers
 - 42 Precariorecht
 - 43 Betalen voor een uithangbord

44 Algemeen

45 Hoeveel inwoners heeft de gemeente?

46 Wat voor soort bevolkingsopbouw heeft de gemeente?

47 Scholen en opleidingen

Leuke losse opmerking?

Ja, ik zit gewoon te bedenken wat voor informatie je zou zoeken op zo'n website, maar in welke rubrieken je dat dan zou moeten verdelen is nog heel lastig, daar moet je lang over nadenken.

Free-listing proefpersoon 2

Jan Jochmann, 57 jaar, manager havenbedrijf, huiseigenaar, gemeente Rotterdam

16 Openingstijden van openbare of gemeentelijke instellingen

48 Bij wie kun je voor welke vragen terecht?

49 Milieu

50 Grote problemen

51 Integratie

(Ik roep maar voor de hand weg he, niet in kader van belangrijkheid)

19 Naam van een portefeuillehouder en wethouder

19 De burgemeester (Opstelten)

52 Hij ziet er zo uit.

53 Wat is zijn verantwoordelijkheid?

54 Openbaar vervoer

55 Huren en woningtoewijzingen

56 Sociale dienst

57 Alle dingen waarvoor de gemeente hand en spandiensten verricht

58 Buurthuizen

59 Jongerengelegenheden

(Belangrijker is hoe zoiets eruit ziet...het moet er aantrekkelijk uitzien om door te klikken)

60 Welke diensten het stadhuis verleent

1 Afdeling Burgerzaken

14 Afdeling Rijbewijsverstrekkingen

13 Paspoort

(Bedoel ik eigenlijk onder 'instellingen' aan het begin)

11 Huwelijken

12 Waar moet je zijn?

12 Op welke tijden?

12 Wat kan je daar dan doen?

Free-listing proefpersoon 3

Els Jochmann, 57, verkoopster, getrouwd met huiseigenaar, gemeente Rotterdam

60 Alle informatie over wat er op het stadhuis gebeurt

61 Aangifte van babies

11 Trouwen

62 Overlijden

16 Openingstijden

63 Tijden wanneer je terecht kunt voor muziek

19 Spreekuur bij wethouders en bij de burgemeester

13 Hoe je een paspoort aan kunt vragen

64 Waar moet je zijn

65 Of je fotootjes moet meenemen

66 Bibliotheek

67 Spreekuren van bepaalde dingen

Free-listing proefpersoon 4

Stephanie de Hoogh, 22, student, huurder, gemeente Utrecht

- 55 Woningen
 - 68 Huursubsidie
 - 69 Hoe kun je woningen zoeken?
 - 70 Welke projecten zijn er aan de gang voor studenten en voor ouderen
- 1 Burgerzaken
 - 13 Paspoort
 - 71 Inschrijvingen
 - 72 Adreswijzigingen
- 16 Openingstijden en adresgegevens van de gemeente
- 48 Mensen die te maken hebben met de gemeente
 - 73 Wie zitten er in de gemeente?
 - 74 Wie gaat over wat?
 - 75 Wat zijn dat voor mensen?
 - 76 Wie kun je aanspreken?
 - 19 Burgemeester
 - 19 Wethouders
- 77 Bedrijven
 - 78 Onderneming starten
 - 7 Belastingen
- 79 Ontspanningsdingen
 - 80 Sportaccomodaties
- 81 Projecten
 - 82 Stadsvernieuwingsprojecten
 - 83 Dingen die ze aan het bouwen zijn
- 84 Gemeentevisie
 - 85 Hoe ze naar dingen kijken
 - 86 Wat ze belangrijk vinden
 - 87 Wat er aan criminaliteit wordt gedaan
- 88 Parkeergelegenheid
- 89 Bezoekers
 - 90 Wat is belangrijk voor mensen die van buiten de gemeente komen
 - 91 Koopzondagen
 - 92 Openingstijden
 - 93 Routes

Free-listing proefpersoon 5

Remko Meeusen, 24, schipper, huurder, gemeente Nieuwegein

16 Openingstijden van het gemeentehuis

19 Wie de wethouders zijn

82 Plannen voor nieuwbouwprojecten

94 Aanpassingen van wegen

95 Aanpassingen van winkelcentra

30 Dokters

96 Ziekenhuizen

13 Paspoort halen

11 Huwelijk

97 Bij wie je het moet aanvragen

98 Ambtenaar van de burgerlijke stand

12 Of je op gemeentehuis kunt trouwen of andere plekken

99 Bureau Slachtofferhulp

100 Opvoedkundige zaken

101 Andere instanties die daarmee te maken hebben

66 Bibliotheek

47 Scholen

102 Basisscholen

103 Voortgezet Onderwijs

104 Scholen in de omgeving

105 Kleuterscholen

106 Kinderopvang

107 Voorzieningen voor ouderen

108 Openbaar vervoer voor ouderen

109 Tafeltje dekje

70 Speciaal aangepaste huizen

110 Of die er überhaupt zijn in de gemeente

111 Bejaardentehuizen

112 Verzorgingstehuizen

113 Aanleunwoningen

79 Sport

114 Fitness

115 Voetbalverenigingen

116 Tennisverenigingen

117 Squashverenigingen

118 Activiteiten voor kinderen

119 Jeugdhuisen

120 SOOS

63 Muziek

121 Theater

122 Bioscoop

123 Muziekopleidingen

124 Cursussen

125 Taalcursussen

126 Internetcursussen

- 88 Parkeren
 - 127 Parkeervoorzieningen
 - 128 Betaald parkeren
 - 129 Aanvragen van parkeervergunningen
- 23 Bouwvergunningen van een huis
 - 25 Tuinen aanleggen
 - 130 Dakkapellen
- 131 Overlast in je wijk
 - 132 Waar kun je terecht?
 - 133 Overlast van buren
 - 134 Overlast van wegverkeer
- 41 Winkels
 - 135 Slager
 - 136 Bakker
 - 137 Groenteman
 - 138 Hoeveel winkelcentrums zijn er?
 - 139 Waar de winkelcentrums zijn?
 - 140 Wat voor winkelcentrums het zijn?
 - 141 Alleen supermarkt/buurtsuper of uitgebreider?
- 54 Uitgebreide openbaarvervoersinformatie
 - 142 Waar zijn de bushaltes?
 - 143 Wat voor verbindingen heb je?
 - 144 Interliners
 - 145 Treinen
 - 146 Sneltrams
 - 147 Metro's
- 148 Uitgaansgelegenheden
 - 149 Bars
 - 150 Restaurants
 - 151 Discotheken
 - 152 Hotels
- 253 Recreatiemogelijkheden
 - 154 Vakantiewoningen
 - 155 Campings
 - 156 Waterski-school
- 157 Begraafplaatsen
- 158 Crematorium
- 159 Uitvaartcentra
- 62 Waar je terecht kan om overlijden op te geven
 - 160 Uitkering stop zetten
- 61 Geboortes
 - 161 Informatie over hoe je dat moet doen
- 162 Informatie over uitkeringen
 - 163 Als je werkloos bent
 - 164 Of je uitkering bij de gemeente aan moet vragen
 - 165 Uitzendbureaus
 - 166 Arbeidsbureaus
- 167 Feestelijkheden in de gemeente
 - 168 Wat er allemaal gaat gebeuren
 - 169 Koninginnedag

- 170 Andere feesten
- 171 Aanpassingen in de gemeente
 - 172 Nieuwe bomen geplant
 - 173 Speelterreintjes
- 174 Beleidsplannen van de gemeente
 - 50 Als er problemen zijn
 - 175 Achterstandswijken
 - 176 Wat voor plannen
 - 50 Hoe gaan ze het aanpakken
 - 50 Of ze het überhaupt gaan aanpakken
- 82 Nieuwbouw
- 55 Huizen die uit of in de verhuur gaan
- 7 Belastingen van de gemeente
 - 177 Afvalstoffenheffingen
 - 178 Wat het kost in de gemeente?
 - 179 Waterschapsbelasting
 - 8 Hondenbelasting
- 180 Electriciteitsaanbieders
- 181 Tandartsen
- 182 Apotheek
- 183 Postkantoren
- 184 Banken
- 185 Pinautomaten
- (Hoe groot mag die site worden?)
- 186 Als je iets hebt
 - 187 Psychiatrisch
 - 188 Werkdruk
 - 189 Ontslag
 - 190 Gehandicapte kinderen
 - 191 Kinderbijslag (ja, dat krijg je van de belastingdienst natuurlijk)
- 192 Gehandicaptenvoorzieningen
 - 193 Subsidie om een lift te maken
- 194 Goede doelen die de gemeente steunt
 - 195 Kringloopcentra
 - 196 Vrijwilligerswerk
- 197 Jeugdnatuurwacht voor de kinderen
- 37 Wanneer de klico naar buiten moet
- 198 Oudpapieracties
- 199 Contact leggen met de gemeente
 - 200 Als je iets wil, bijv. over afval, dat je kunt e-mailen
 - 201 Telefonisch
 - 202 Andere middelen
- 31 Kabel aansluiting
 - 203 Wat het kost

Free-listing proefpersoon 6

Ingrid, 35 jaar, secretaresse, huurder, gemeente Capelle aan den IJssel

- 204 Alle instanties die binnen een gemeente werkzaam zijn
 - 36 groenvoorziening
 - 56 sociale voorziening
 - 55 woningbouwvoorzieningen
 - 37 afvalverwerking
- 205 hoe het bestuur in elkaar zit/ bestuurlijke functies
 - 19 wethouders
 - 19 burgemeester
- 206 adressen telefoonnummers erbij
- 207 dat je je vragen kan stellen
 - 208 als je iets wilt weten dat je daar antwoord op terug kunt krijgen
- 209 zoekfunctie
- 210 noodvoorzieningen
 - 211 politie
 - 212 brandweer
- 213 sociale kaart van een gemeente
 - 214 waar je alles kan vinden
 - 215 de belangrijke functies van een gemeente
- 216 kunst
- 217 cultuur
- 218 educatie
 - 47 scholen
- 219 juridisch
 - 162 uitkeringen aanvragen
 - 1 burgerlijke stand
 - 220 aanvragen als je met iemand uit het buitenland wilt trouwen
 - 71 inschrijven
 - 11 trouwen
 - 221 verloven
 - 222 ondertrouw
 - 223 basisadministratie
 - 224 of je geregistreerd bent in de gemeente
 - 5 uittreksel bevolkingsregister

(Losse opmerkingen: ach, ja, alles verwijst toch naar het stadhuis he, dus als je daar komt dan wordt je overal naar toe verwezen, bijv. zo'n box 'waar kom je voor' en dan kan je dat intoetsen en dan wordt je al verwezen naar waar je moet zijn.)

14 Rijbewijzen

(Losse opmerking: eigenlijk best wel heel omvangrijk.)

- 26 Soort gemeentelijke gids
 - 205 Op bestuurlijk niveau
 - 210 Noodadressen
 - 224 klachtenregelingen

Free-listing proefpersoon 7

David Krijgsman, 25 jaar, werkzaam in het bosbeheer, thuiswonend, gemeente Krimpen aan den IJssel

55 Woningmakelaardij's

28 Sportverenigingen

123 Muziekverenigingen

225 Informatie over de gemeente zelf

153 Wat voor nieuwe recreatiegebieden er komen

226 Natuurgebieden

227 Wat er allemaal in de gemeente te vinden is

45 Aantal inwoners

163 Werkgelegenheid

Free-listing proefpersoon 8

Rene van het Veer, 40 jaar, ondernemer (zonwering), huiseigenaar, gemeente Papendrecht

- 37 Afvalinzameling
- 37 Afvalverwerking
- 228 Grootvuil

- 229 Openingstijden van zwembaden en alle publieke gelegenheden

- 22 Informatie over politieke dingen
 - 20 Welke politieke partijen

- 54 Informatie over openbaarvervoer
 - 142 Busverbindingen

- 16 Openingstijden van het loket waar je...
 - 14 Rijbewijs
 - 61 Geboorte
 - 11 Aangifte kan doen van huwelijk
 - 222 Ondertrouw

- 230 Besluitvormingen van bepaalde gebieden in de gemeente waar bijvoorbeeld een brug gebouwd wordt
 - 231 Bepaalde stukken van de gemeente moeten huizen onteigend worden
 - 232 Besluiten die in raadsvergaderingen genomen worden

- 167 Activiteiten van bijv. zoveel jarig bestaan
 - 168 Festiviteiten
 - 169 Dingen rond Koninginnedag, festiviteiten

- 36 Groenvoorziening
- 233 Speelplaatsen

- 106 Kleuteropvang

- 47 Algemene informatie over scholen

- 79 Sport
 - 234 Zwembaden
 - 28 Verenigingen van sport

- (Losse opmerking: als ik zo'n website zou samenstellen zou ik het zo breed mogelijk maken, met zoveel mogelijk onderverdelingen, en alles wat je maar kan bedenken zou ik er wel op zetten.)

- 235 Geschiedenis
- 236 Archiefmateriaal
 - 237 Uit het verleden, dat hoort bij een feest bijv. dat een gemeente zoveel jaar bestaat.

- 238 Genealogie
 - 239 Stambomen van mensen

- 240 Links naar een heleboel dingen
 - 226 Natuur in de gemeente
 - 241 Wandelroutes
 - 242 Fietsroutes

- 243 Informatie over VVV-kantoren
- 150 Restaurants
- 140 Winkelcentrum

Free-listing proefpersoon 9

Ed van Brummen, 58 jaar, ondernemer (reclamemaker), huiseigenaar, gemeente Zevenhuizen

79 Sport

(maar dat heeft niet zoveel zin, omdat ik er zelf niet in geïnteresseerd ben)

167 gemeentelijke activiteiten

244 markt

245 braderie

(maar die informatie krijg je toch ook wel met de gemeentekrant, in het gemeentelijke dagblad vind je dat soort informatie ook)

(Ik vraag me dus af wat het zou kunnen toevoegen)

211 telefoonnummer van de politie

181 tandarts

30 dokter/arts

(Ik kan me wel voor stellen dat als alle informatie van een plaatselijke gemeente op zo'n site staat, dat je dan eerder erin gaat zoeken dan in zo'n boekje, want in zo'n boekje is het vaak ook vooral zoeken. Ik weet ook niet precies waar ik het dan moet zoeken, maar dat is ook vaak het nadeel van een site. Want als die slecht opgezet wordt, dan zoek je je nog rot. Dus, een veelheid van trefwoorden, dat vind ik heel belangrijk.)

182 apotheker

(Ik denk dat het toch ook vaak te maken heeft met je eigen interesse voor een plaatselijke gemeente, kijk als je niet zo betrokken bent, bijv. in een ...)

28 sportvereniging

(... dan zou je ook niet zo gauw zoeken, dus een bepaalde betrokkenheid is wel heel wenselijk om er gebruik van te willen maken. En normaal gesproken, wat ik nu opzoek, dat zijn dan toch de dingen, zoals een winkel, of wat dan ook, iets wat je zoekt... bijv. als je een artikel zoekt, dat je denkt, 'zou dat ook hier (in de gemeente) gekocht kunnen worden?'. Of moet ik buiten de deur, ga ik toch maar naar de stad. Want ik probeer toch ook als het kan de plaatselijke middenstand te spekken, dat vind ik dan toch wel belangrijk. Je mag elkaar best een beetje steunen he. Dat moeten ze bij mij ook doen. Maar zou dat ook op zo'n site kunnen verwachten, da's moeilijk, want dan krijg je natuurlijk een hele uitgebreide site. Lijkt mij. Want als je alle artikelen op moet gaan sommen, dan ben je wel even zoet natuurlijk.)

29 Kerkelijke activiteiten

246 Welke kerken zijn er?

247 Zijn er ook evangelische kerken?

(Daar ben ik zelf niet zo geïnteresseerd, dus dat zou ik niet zo snel opzoeken. Het zou bijv. wel prettig kunnen zijn voor een nieuwkomer.

118 Spelactiviteiten voor de jongeren

248 Activiteiten voor de zogenaamde hanggroep

120 Grote gemeentebus/ soort sociëteit waar hanggroepjongeren naartoe gaan

(Dat zou je op die site bekend kunnen maken)

Free-listing proefpersoon 10

Maria Kruisinga, 26 jaar, verpleegster, huiseigenaar, gemeente Capelle aan den IJssel

61 Aangifte geboorte

62 Overlijden

11 Trouwen

13 Paspoort/identiteitsbewijs

37 Vuilnis ophalen

228 Grootvuilnis

36 Gemeentegroen

55 Woningbouwverenigingen

55 Huurhuizen en koophuizen

27 Verenigingswezen wat in het boekje staat van Jacques enzo

249 Koken

79 Sporten

250 Allochtone vrouwen kan praten

251 Consultatiebureaus

30 Huisartsenposten

211 Adressen van de politie

212 Adressen van de brandweer

263 Wetgeving voor als je boom wil weghalen uit je tuin (themanummer achteraf aangepast)

252 Hoe je dat zou moeten doen

253 Vergunningen

Free-listing proefpersoon 11

de heer en mevrouw Geljon, 60+, met pensioen, huiseigenaar, Capelle aan den IJssel

254 bestrating

142 buslijnen en busvervoer

41 winkels

30 dokter

255 als je hier zou komen wonen

182 apotheker

211 politie

256 buurtagent

21 stemmen

257 wie zijn die mensen

258 wat doen ze

22 waar staan ze voor

259 europese gemeenschap

Free-listing proefpersoon 12

Willemijn, 14 jaar, scholier, thuiswonend, Capelle aan den IJssel

VERWIJDERD, OMDAT BLEEK DAT DEZE PROEFPERSOON NIET GOED BEGREEP WAT DE OPDRACHT INHIELD

(Mensen van een bepaalde stad die met elkaar zorgen dat het ook een onderhouden gemeente blijft.)

260 Onderhoud van alle wijken

19 Burgemeester

19 Voorzitter van de gemeente

73 Alle mensen die met de gemeente te maken hebben

Free-listing proefpersoon 13

Mevr. Wulffraat, 55 jaar, huisvrouw, huiseigenaar, Capelle aan den IJssel

1 Burgerzaken

13 Paspoort
61 Geboorte
62 Overlijden
261 Papieren

260 Als er wat kapot is op straat

262 Verlichting
201 Dat je kan bellen

37 M'n vuil wegbrengen

228 Voor het vuil op te halen

233 Speelplaatsjes

36 Voor het groen

263 Bomen die worden weggehaald

Free-listing proefpersoon 14

Marijke van Ballegoie, 25 jaar, docente middelbaar onderwijs, huiseigenaar, Rotterdam Oud-Matthernesse

224 Waar ik kan klagen over afval wat verkeerd wordt neergezet

37 Afvalverwerking

264 Riolaansluitingen

265 Wat je moet weten als je gaat verhuizen

266 Wat voor gegevens de gemeente van je verwacht

267 Wanneer en waar je dat kan aanvragen

268 Of dat via internet kan of dat je daarvoor naar de gemeente moet

23 Als je gaat verbouwen in huis

24 Wat erbij komt kijken

24 Wat voor dingen je moet melden aan de gemeente

24 En wat je eventueel moet aanvragen

269 Bomen

263 Als er een boom in de weg staat die je weg wil

274 Aanvragen hoe dat dan zit, of dat zomaar mag

162 Als je een uitkering wil hebben

164 Hoe je dat moet aanvragen

162 Informatie wanneer je er recht op hebt

271 Bijdrages

272 Als je zwanger bent

61 Bij geboorte

11 Trouwen

273 Huisdieren

8 Hondenbelasting

78 Als je een eigen bedrijf wil beginnen

274 In welke buurt zou je dat mogen vestigen

275 Bestemmingsplannen voor bepaalde huizen/blokken/gebieden

174 Moet passen binnen het beleidsplan

Free-listing proefpersoon 15

Willemijn van de Wal, 24 jaar, studente, thuiswonend, Rotterdam Ommoord

276 Wetvoorschriften

- 68 Waar je subsidie kan krijgen voor je huur
- 23 Bouwafspraken
- 263 Kapvergunning
- 25 Voor als je een tuin aan wil leggen
- 127 Parkeerplaats voor je invalidewagen

277 Deelgemeente

- 14 Rijbewijs
- 13 Paspoort
- 278 Kinderen in je paspoort erbij wil zetten
- 291 Documenten voor als je op reis gaat (themanummer achteraf aangepast)

Free-listing proefpersoon 16

Simon Lans, 60+, met pensioen, huiseigenaar, Rotterdam Alexander

7 Gemeentelijke belastingen

279 Gemeentelijke verordeningen

280 Subsidieverordeningen

- 281 Ik heb een wandelclub, ik wil subsidie
- 282 Muziekinstrumenten voor fanfare
- 283 Gebouwtje voor vereniging

205 Hoe het bestuur in elkaar zit

1 Hoe het met de burgerlijke stand zit

- 61 Kind aangeven
- 62 Er is iemand overleden
- 11 Ik wil gaan trouwen

48 Wie ik waarvoor moet hebben bij het ambtelijk apparaat

277 Hoe zit het met deelgemeenten?

- 284 Wat zijn de bevoegdheden
- 285 Hoe kan ik die bereiken?

286 Hoe zit de gemeentebegroting in elkaar?

- 287 Wie wordt een keer per jaar opgesteld
- 288 Alle inkomsten en uitgaven
- 289 Alle ambtenaren salarissen
- 280 Alle subsidies die ze geven
- 290 Alle kosten die ze maken

Free-listing proefpersoon 17

Ida de Hoog, 45 jaar, onderwijzeres, huiseigenaar, Capelle aan den IJssel

26 Dezelfde informatie die in de gemeentegids staat

(en die ben ik regelmatig kwijt)

(en daar kijk ik vrij regelmatig in)

19 Namen van de wethouders

48 Wie je kunt bellen bij bepaalde dingen

211 De namen van de politie

256 De wijkpolitie

(want ik werk zelf op een school, en we hadden pas enorm last van vandalisme, en toen wilde ik graag de wijkagent bellen, maar toen stond zn telefoonnummer er niet in, dus dat vond ik erg jammer.)

16 De openingstijden van het gemeentehuis

291 Reisdocumenten

13 Paspoort

13 Identiteitskaart

14 Rijbewijs

28 Adressen van sportverenigingen/clubs

229 Openingstijden van de zwembaden

19 Mailadres van een wethouder

292 WOP (Wijk Overleg Platform)

293 Dat je weet in welke wijk je bepaalde mensen aan kunt spreken

228 Grofvuil

294 Gemeentewerf

Free-listing proefpersoon 18

Mevr. van Dalen, 61 jaar, huisvrouw, huiseigenaar, Capelle aan den IJssel

55 Woningbouw

41 Winkelzaken

232 Alles wat in het gemeentehuis wordt besproken

(vraag me niet speciaal wat, dat zijn vaak informatieve dingen, die ze daar ook via verstrekken)

295 Actuele dingen

296 Reclamespulletjes om de gemeente een beetje naar buiten te pushen

16 Tijden van openstelling van allerlei zaken

Free-listing proefpersoon 19

Bart Blaauw, 63 jaar, VUT, huurder, Rotterdam IJsselmonde

1 Burgerzaken

297 Informatie van huishoudelijke aard

- 298 Hoe de gemeente werkt
- 254 Welke plannen er zijn ten aanzien van bestratingen
- 264 Welke plannen er zijn ten aanzien van rioleringen
- 82 Welke uitbreidingsplannen er kunnen zijn in de vorm van planologische nieuwbouw

153 Recreatieve vormen

- 299 In de vorm van een wekelijkse of maandelijkse rubriek met de agenda
- 79 Bijv. Op het gebied van sport

213 Maatschappelijke vormen

- 300 Hulp op financieel gebied
- 29 Mogelijkheden voor geloofszaken
(Mensen van hun eigen richting ook terecht kunnen met datgene waar ze mee vertrouwd zijn)
- 301 Waar kun je dan terecht?
- 302 Joden
- 303 Katholieken
- 304 Jehovah's getuigen
- 305 Zware hervormde kerk

26 Boekje van de wijkgemeente

- 286 Financiële zaken
- 28 Sportverenigingen
- 306 Biljartverenigingen
- 217 Culturele dingen
- 277 Doelstellingen en taken van de deelgemeente

295 Actuele dingen kunnen ook op de website staan

- 232 Besluiten van gemeenteraad of deelgemeente
- 263 ontheffing van rooien van bomen (stamdikte van 16 cm.)

(Dan gaat hij voors en tegens van de twee media, een krantje en internet, opnoemen)

Free-listing proefpersoon 20

Martijn Pijper, 22 jaar, student, thuiswonend, Heerjansdam

167 Wat je allemaal kunt doen in het dorp

118 Bijv. voor jongeren

307 Wat de ligging is

171 Veranderingen

167 Activiteiten

244 Markt

295 Beetje actuele dingen

(de website moet er gewoon niet zo saai uitzien)

37 Afval

308 Rooster van de afvaldienst

21 Stemmen op de website

309 Ook digitaal mening geven over besluiten in de gemeente,
263 bomen weghalen uit mooi laantje

Free-listing proefpersoon 21

Nathalie van Agteren, 34 jaar, huisvrouw, huurder, Rotterdam Alexander

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 Burgerzaken | 13 Paspoorten |
| 204 Gemeentewerken | 36 Groenvoorzieningen |
| 233 Speeltuinen | 310 Schommels |
| 167 Wat er allemaal te doen is/activiteiten | 311 Uitkrant |
| 38 Haven | |
| 47 Scholen | |
| 54 Openbaar vervoer | |
| 312 Veiligheid | |
| 211 Politie | |
| 55 Huisvesting | 55 Woningstichtingen |

Free-listing proefpersoon 22

Christa Vervloet, 17 jaar, scholier, thuiswonend, Hellevoetsluis

- 118 Activiteiten voor jongeren
- 96 Ziekenhuizen
- 80 Sportinstituten
- 29 Kerken
- 11 Trouwen
- 61 Als er kinderen worden geboren
- 62 Overlijdensberichten
- 14 Rijbewijs
- 47 Wat voor scholen er zijn
- 273 Opvangcentrums voor dieren
- 151 Discotheken
- 148 Uitgaansgelegenheden
- 167 Feesten
- 170 Bepaalde nationale feestdagen

Bijlage B Codeboek dataset SPSS onderdeel I

Ppnr.	Respondentnummer 1 t/m 22
Leeftijd	Leeftijd proefpersonen (van 17 tot 63 jaar)
Beroep	1 = schipper 2 = manager 3 = verkoper 4 = student 5 = secretaresse 6 = werkzaam in bosbeheer 7 = ondernemer 8 = verpleger 9 = pensioen / VUT 10 = scholier 11 = huisvrouw 12 = docent
Totaal	Totaal aantal genoemde onderwerpen door elk proefpersoon
Themanummer	Themanummer 1 t/m 312
Themawoord	Themawoord zoals geformuleerd door de proefpersoon
Niveau	Niveau in de door de proefpersoon aangebrachte hiërarchie: 1 = primair (hoogste) 2 = secundair 3 = tertiair 4 = quartair (laagste)
Hoger_thema	Nummer van het thema dat een niveau boven desbetreffende thema staat in de door de proefpersoon aangebrachte hiërarchie. Wanneer het thema op het hoogste niveau staat is er geen sprake van een hoger thema en daarvoor is de code '0' gebruikt.
Volgorde	Rangnummer van plaats waarin het thema genoemd is binnen de rij onderwerpen op hetzelfde niveau.
Formulering	1 = enkelvoudig 2 = constructie

Bijlage C: Top 45 meest genoemde thema's & formuleringen

Rang nummer	Thema nummer	Woorden	Frequentie per woord	Frequentie totaal	Percentage
1	13	Hoe je een paspoort aan kunt vragen	1	11	2.0
		identiteitskaart	1		
		Paspoort	6		
		paspoort halen	1		
		paspoort/identiteitsbewijs	1		
2	11	paspoorten	1	10	1.8
		aangifte kan doen van huwelijk	1		
		huwelijk	2		
		ik wil gaan trouwen	1		
		Trouwen	6		
3	19	burgemeester	2	10	1.8
		burgemeester en wethouders	2		
		mailadres van een wethouder	1		
		Naam van een portefeuillehouder en wethouder	1		
		namen van wethouders	1		
4	55	Spreekuur bij wethouders en de burgemeester	1	10	1.8
		wethouders	1		
		wie de wethouders zijn	1		
		huisvesting	1		
		huizen die uit of in de verhuur gaan	1		
		Huren en woningtoewijzingen	1	10	1.8
		huurhuizen en koophuizen	1		
		woningbouw	1		
		woningbouwverenigingen	1		
		woningbouwvoorzieningen	1		
		woningen	1	9	1.6
		woningmakelaardij's	1		
		woningstichtingen	1		
5	37	afval	1		
		afvalinzameling	1		
		afvalverwerking	3	8	1.5
		mn vuil wegbrengen	1		
		vuilnis ophalen	1		
		Vuillophaal	1		
		wanneer de clico naar buiten moet	1		
6	1	Afdeling Burgerzaken	1	8	1.5
		burgerlijke stand	1		
		burgerlijke zaken	1		
		burgerzaken	3		
		Afdeling Burgerzaken	1		
7	16	Hoe zit het met burgerzaken?	1	8	1.5
		Openingstijden	2		
		openingstijden en adresgegevens	1		
		openingstijden van het gemeentehuis	2		
		openingstijden van het loket waar je zaken haalt, zoals...	1		

		Openingstijden van openbare of gemeentelijke instellingen	1		
		tijden van openstelling van allerlei zaken	1		
8	61	aangifte geboorte	1		
		Aangifte van babies	1		
		als er kinderen worden geboren	1		
		bij geboorte	1	8	1.5
		geboorte	2		
		geboortes	1		
		kind aangeven	1		
9	14	Afdeling Rijbewijsverstrekkingen	1		
		rijbewijs	5	7	1.3
		rijbewijzen	1		
10	167	activiteiten	1		
		activiteiten van bijv. zoveel jarig bestaan	1		
		feestelijkheden in de gemeente	1		
		feesten	1		
		gemeentelijke activiteiten	1	7	1.3
		wat er allemaal te doen is / activiteiten	1		
		wat je allemaal kunt doen in het dorp	1		
11	28	adressen van	1		
		sportverenigingen/clubs	1		
		Clubs	1	6	1.1
		sportverenigingen	3		
		verenigingen van sport	1		
12	36	gemeentegroen	1		
		groenvoorziening	3		
		Plantsoenendienst	1	6	1.1
		voor het groen	1		
13	47	algemene informatie over scholen	1		
		scholen	3	6	1.1
		Scholen en opleidingen	1		
		wat voor scholen er zijn	1		
14	62	er is iemand overleden	1		
		Overlijden	3		
		overlijdensberichten	1	6	1.1
		waar je terecht kan om overlijden op te geven	1		
15	79	ontspanningsdingen	1		
		op het gebied van sport	1		
		sport	3	6	1.1
		sporten	1		
16	211	adressen van de politie	1		
		namen van de politie	1		
		politie	3	6	1.1
		telefoonnummer van de politie	1		
17	263	als er een boom in de weg staat	1		
		die je weg wil	1		
		bomen die worden weggehaald	1		
		kapvergunning	1		
		ontheffing van rooien van bomen	1	6	1.1
		met een stamdikte van 16 cm.			
		over bomen weghalen uit mooi laantje	1		
		wetgeving voor als je een boom wil weghalen uit je tuin	1		

18	12	of je op het gemeentehuis kunt trouwen of op andere plekken	1		
		Op welke tijden?	1		
		Waar moet je zijn?	1	5	.9
		Wat kan je daar dan doen?	1		
		Wat komt er kijken bij trouwen?	1		
19	30	Artsen	1		
		dokter	2	5	.9
		dokter/arts	1		
		huisartsenposten	1		
20	7	Belastingen	1		
		belastingen van de gemeente	1		
		Gemeentebelastingen	1	4	.7
		gemeentelijke belastingen	1		
21	23	als je gaat verbouwen in huis	1		
		bouwafspraken	1	4	.7
		bouwvergunningen van een huis	1		
		Verbouwen	1		
22	24	en wat je eventueel moet aanvragen	1		
		wat erbij komt kijken	1		
		Wat komt er allemaal bij te pas?	1	4	.7
		wat voor dingen je moet melden bij de gemeente	1		
23	26	Alles wat in zo'n boekje van de gemeente staat	1		
		boekje van de wijkgemeente	1		
		dezelfde informatie die in de gemeentegids staat	1	4	.7
		soort gemeentelijke gids	1		
24	29	kerkelijke activiteiten	1		
		kerken	2	4	.7
		mogelijkheden voor geloofszaken	1		
25	41	Winkeliers	1		
		winkels	2	4	.7
		winkelzaken	1		
26	48	Bij wie kun je voor welke vragen terecht?	1		
		mensen die te maken hebben met de gemeente	1		
		wie ik waarvoor moet hebben bij het ambtelijk apparaat	1	4	.7
		wie je kunt bellen bij bepaalde dingen	1		
27	50	als er problemen zijn	1		
		gaan ze het überhaupt aanpakken?	1		
		hoe gaan ze het aanpakken?	1	4	.7
		Hoe gaat de gemeente met grote problemen om?	1		
28	54	informatie over openbaar vervoer	1		
		openbaar vervoer	2	4	.7
		uitgebreide openbaar vervoersinformatie	1		
29	82	nieuwbouw	1		
		plannen voor	1		
		nieuwbouwprojecten	1		
		stadsvernieuwingsprojecten	1	4	.7
		welke uitbreidingsplannen er kunnen zijn in de vorm van	1		
		planologische nieuwbouw			

30	118	activiteiten voor jongeren	1		
		activiteiten voor kinderen	1		
		spelactiviteiten voor jongeren	1	4	.7
		voor jongeren	1		
31	162	als je een uitkering wil hebben	1		
		informatie over uitkeringen	1		
		informatie wanneer je er recht op hebt	1	4	.7
		uitkeringen aanvragen	1		
32	228	grofvuil	1		
		grootvuil	1		
		grootvuilnis	1	4	.7
		voor het vuil op te laten halen	1		
33	5	of je geregistreerd bent in de gemeente	1	3	.5
		uittreksel bevolkingsregister	2		
34	8	hondenbelasting	3	3	.5
35	21	stemmen	1		
		stemmen op de website	1	3	.5
		Stemverhoudingen	1		
36	22	informatie over politieke dingen	1		
		Verkorte politieke programma's	1	3	.5
		waar staan ze voor?	1		
37	25	Mogelijkheden om gemeenteperk bij huis te kopen?	1		
		tuinen aanleggen	1	3	.5
		voor als je een tuin aan wil leggen	1		
38	142	buslijnen en busvervoer	1		
		busverbindingen	1	3	.5
		waar zijn de bushaltes?	1		
39	153	recreatiemogelijkheden	1		
		recreatieve vormen	1	3	.5
		wat voor nieuwe recreatiegebieden er komen	1		
40	182	apotheek	1	3	.5
		apotheker	2		
41	205	hoe het bestuur in elkaar zit	1		
		hoe het bestuur in elkaar zit / bestuurlijke functies	1	3	.5
		op bestuurlijk niveau	1		
42	232	alles wat in het gemeentehuis wordt besproken	1		
		besluiten die in raadsvergaderingen genomen worden	1	3	.5
		besluiten van de gemeenteraad of deelgemeente	1		
43	233	speelplaatsen	1		
		speelplaatsjes	1	3	.5
		speeltuinen	1		
44	277	deelgemeente	1		
		doelstellingen en taken van de deelgemeente	1	3	.5
		hoe zit het met deelgemeenten	1		
45	295	actuele dingen	1		
		actuele dingen kunnen ook op de website staan	1	3	.5
		beetje actuele dingen	1		

Bijlage D Instructie bij onderdeel II

Instructie

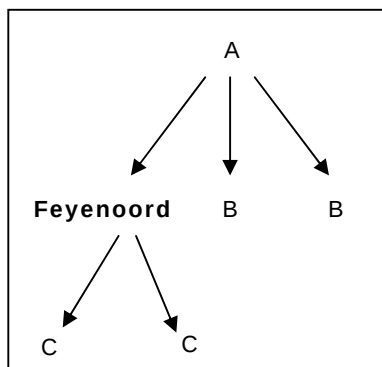
Allereerst hartelijk dank voor uw medewerking bij dit onderzoek!

Het onderzoek gaat over de manier waarop informatie op gemeentelijke websites georganiseerd kan worden. Ik heb een aantal voorbeelden van manieren waarop bekende websites hun informatie organiseren (TPG POST, BOL, HEMA en Voetbal International). Voordat u verder leest zal ik u eerst deze voorbeelden laten zien.

Ik ben benieuwd hoe u verwacht dat de informatie op een gemeentelijke website georganiseerd is. U krijgt vijftien kaartjes met onderwerpen te zien, waarvan ik u bij elk kaartje drie dingen van u wil weten:

- Onder welk onderwerp op een gemeentelijke website zou u het genoemde onderwerp op het kaartje verwachten? (een niveau hoger)
- Welke onderwerpen zou u nog meer verwachten 'naast' het genoemde onderwerp op het kaartje? (hetzelfde niveau)
- Welke onderwerpen zou u 'onder' het genoemde onderwerp op het kaartje verwachten? (een niveau lager)

Om het duidelijker te maken zal ik een voorbeeld geven van een onderwerp van de website van www.vi.nl.



- Ik zou het onderwerp 'Feyenoord' op de website van Voetbal International verwachten onder het onderwerp **Clubs**.
- Naast 'Feyenoord' zou ik onderwerpen verwachten zoals **Ajax** en **PSV**.
- Onder 'Feyenoord' zou ik onderwerpen verwachten zoals **de selectie** en **uitslagen**.

Zou u bij elk nieuw kaartje zoveel mogelijk onderwerpen op kunnen noemen die u zou verwachten bij A, B, en C? Dan zal ik ondertussen deze onderwerpen noteren?

Het is heel goed mogelijk dat u bij sommige kaartjes niet kunt bedenken wat u boven, naast of onder een bepaald onderwerp zou verwachten op een gemeentelijke website. Het zou kunnen dat er gewoon geen sprake is van dergelijke onderwerpen; géén antwoord is in dat geval ook een antwoord.

Veel succes!

Voorbeeld websitestructuur www.tpgpost.nl

TPGPOST

[Voor thuis](#)[Op het werk](#)[Over TPG Post](#)

[Post versturen](#) | [Post ontvangen](#) | [Postzaken regelen](#) | [Postzegels en kaarten](#) | [Online winkel](#) | [Actueel](#) | [Zoeken](#) | [Klantenservice](#)

Posttarieven

- Postcodes
- Postproducten kopen
- Kaarten maken en versturen
- Easy Postcard
- Juist adresseren
- Zendingen volgen
- Vestigingen TPG Post
- Brievenbussen
- Binnenland
- Buitenland

Snel naar:

- Verhuisservice
- Postzegeluitgiften
- Juist adresseren

Nieuws

- 5 Postzegels voor 25 jaar Koningin Beatrix
- Postzegel en munt voor 650 jaar Weesp
- Verkrijgbaarheid postzegels Mooi Nederland



19 juni vaderdag

Leve papa
Je bent de liefste
papa van de hele
wereld!

Konink van Beatrix
Jantje en Tibo

voor de
papa

Verras je vader met een Wishou!



Geen postzorgen tijdens uw vakantie

Terwijl u van uw vakantie geniet, bewaren wij uw post!

[Naar de Bewaarservice](#)

Opvallen met uw eigen postzegel?



[Maak van uw mooiste foto Persoonlijke Postzegels!](#)

[Naar de Persoonlijke Postzegels](#)

The making of de jubileumzegels



Tarievenwijzer

Soort zending

Bestemming

TPG Post bij u in de buurt

- ☒ Postzegels kopen
- ☐ TPG Post vestiging
- ☐ TPG Post vestiging open na 18.00 uur
- ☐ TPG Post vestiging open op zaterdag

TPGPOST

[Voor thuis](#)[Op het werk](#)[Over TPG Post](#)

[Post versturen](#) | [Post ontvangen](#) | [Postzaken regelen](#) | [Postzegels en kaarten](#) | [Online winkel](#) | [Actueel](#) | [Zoeken](#) | [Klantenservice](#)

Voor thuis

Post versturen

- Posttarieven**
 - Tarievenboekje downloaden
 - Zakelijke tarieven
- Postcodes
- Postproducten kopen
- Kaarten maken en versturen
- Easy Postcard
- Juist adresseren
- Zendingen volgen
- Vestigingen TPG Post
- Brievenbussen
- Binnenland
- Buitenland

Tarievenwijzer

Geef de kenmerken van uw zending(en) aan en klik op 'Volgende'. U kunt de Algemene Toelichting raadplegen over het gebruik van de tarievenwijzer. Uitleg over de verschillende keuzemogelijkheden kunt u vinden door te klikken op 'Toelichting'.

1. Soort zending(en)

- ☐ Brievenbuspost
- ☐ Pakket
- ☐ Aangetekende zending

2. Bestemming

- ☐ Nederland
- ☐ Binnen Europa
- ☐ Buiten Europa

[Toelichting Soort](#)
[Toelichting Bestemming](#)

volgende >

kaartenservice

maak en verstuur nu uw echte kaart online

[naar de kaartenservice](#)

Persoonlijke Postzegel

maak uw eigen postzegel

[naar de Persoonlijke Postzegel](#)

Online Winkel

postzegels bestellen?

[naar de Online Winkel](#)

[Contact](#) | [Sitemap](#) | [A-Z index](#) | [Privacyverklaring](#) | [Disclaimer](#)

Voorbeeld websitestructuur www.bol.com

WINKELWAGENTJE

PROFIEL AAN/UIT

BESTELSTATUS

ACCOUNT

CONTACT

HELP

bol.com

HOME

BOEKEN
(NEDERLANDS)

BOEKEN
(ENGLS)

MUZIEK

DVD/VIDEO

SOFTWARE

GAMES

ELEKTRONICA

VOORDEEL

Snel zoeken: Titel

Uitgebreid zoeken

De leukste kindercadeaus

bol.com cadeaubon

Altijd handig: Inktcartridges & Toners

ZOEK OP CATEGORIE

Business

Communicatie

Economie & Bedrijf

Financieel

Inkoop & Logistiek

Management

Marketing & Verkoop

Personeel & Organisatie

Computers & Internet

Eten & Drinken

Flora & Fauna

Geloof & Geest

Geschiedenis

Gezondheid & Medisch

Hobby's

Humor & Strips

Kind & Jeugd

Kunst & Cultuur

Leren & Studeren

Literatuur

Muziek

Naslagwerken

Communicatie

Boeken / Business / Communicatie

Er zijn **190 titels** beschikbaar.

Volgorde: Bestverkocht Sorteren

Pagina: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ... | 10 | Volgende

1.



Schrijven van beleidsnotities

handleiding voor het opstellen van korte adviesteksten over beleid

2-3 werkdagen

Auteur: [R. Berkenbosch](#) & [W. Koetsenruijter](#)

Paperback | Wolters-Noordhoff B.V. | 2003

bol.com prijs: € **21,25**

Trefwoorden: Rapporteren [Meer info...](#)

IN WINKELWAGENTJE

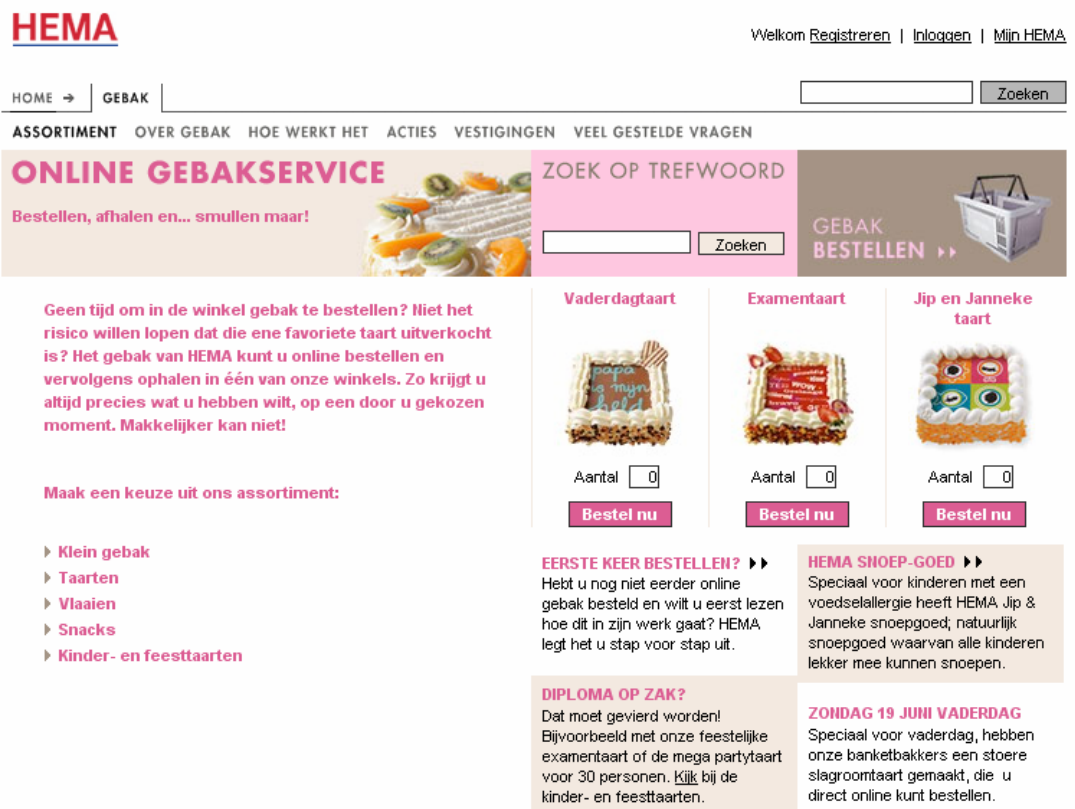
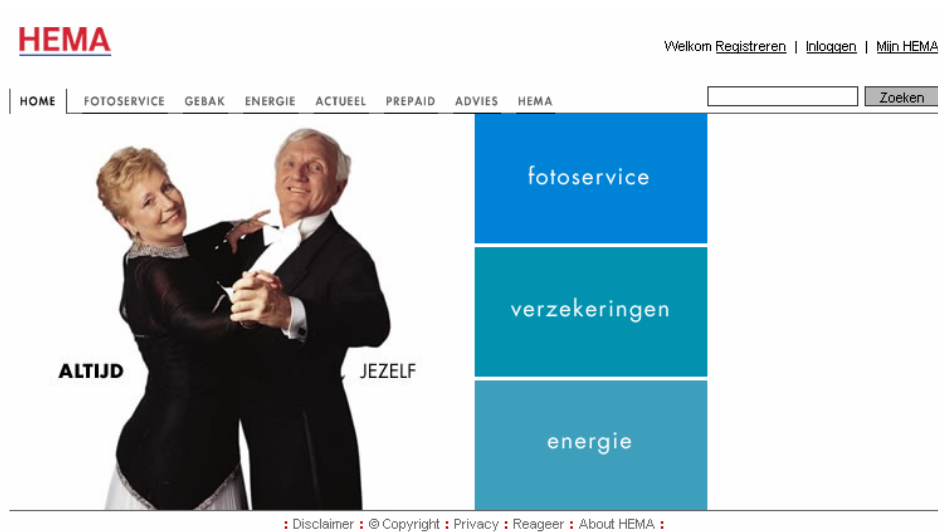
BESTEL SNEL

2.



Interne communicatie als managementinstrument

Voorbeeld websitestructuur www.hema.nl



Voorbeeld websitestructuur www.vi.nl

jaar 4111. Meer info op www.vi.nl/sms ---- UITSLAGEN: ma 6/6 RBC Roosenda

ZOEK REGISTREREN INLOGGEN

COMPETITIES	CLUBS	SPELERS	ACHTERGROND	MOBIEL	SHOP	FUN	SERVICE
PRO SHOTS	Ajax						
	Feyenoord						
	PSV						
	AZ						
	Oranje						
	Arsenal						
	Barcelona						
	Chelsea						
	Manchester United						
	Real Madrid						
	Overige clubs						
	Elftal van de Maand						

Ronald Koeman is geland in Lissabon'

Benfica zal Ronald Koeman zeer waarschijnlijk dinsdagavond presenteren als nieuwe trainer. Volgens Portugese media landde de voormalig international vrijdagmiddag in Lissabon. En Benfica heeft al een persconferentie gepland.

ES VERDER

LAATSTE NIEUWS

16:11 Marokko geeft voetbal financiële injectie
15:27 RBC verzekert zich van diensten Wau
15:10 'Nihat kost CSKA Moskou bijna 20 miljoen'
15:00 't Wereldje van woensdag 8 juni
14:33 Japan kwalificeert zich als eerste voor WK

HEADLINES

Succes Japan in leeg stadion (HIGH / LOW)
 Charlton: 'Rommedahl gaat niet naar PSV'
 > Promotie Celta de Vigo onzeker na protest
 > Albert Cartier nieuwe trainer FC Brussels
 > Clubs Premiership boeren beduidend beter
 > Spurs negeren WBA-bod voor Kanouté
 > Martin van Geel in beeld bij Tottenham
 > Meppende Bobo Vieri heeft 'pech' met straf
 > Slechte WK-avond voor Peru en Uruguay
 > Weer Argentijn naar Villarreal: een keeper
 > Davids kiest buitenland boven AZ en Van Gaal
 > Maduro: 'Niet gek dat vBasten mij selecteerde'
 > EK 2008: Alpentoppen omarmen de bal
 > Auxerre: Santini moet Roux doen vergeten
 > Azerbeidzjan ontslaat Braziliaanse bondscoach
 > Grassia alla receptione traineres neoplombase

DE VEILIGE WEG

FOTOSOEP VRIJDAG

Deze week: Edwin van der Sar

FOTO EN ZIN VERHAAL

COAL! scorebord

voetbal INTERNATIONAL

MARCO VAN EESTEN

Inhoud VI

STAND HC EREDIVISIE

PSV	34 87	WIL	34 45
AJA	34 77	UTR	34 44
AZ	34 64	GRO	34 40
FEY	34 62	NEC	34 37
HEE	34 60	ADD	34 36
TWE	34 54	NAC	34 35
VIT	34 54	RBC	34 32
RJC	34 47	GRA	34 19
RKC	34 47	DBO	34 19

UITSLAGEN PROGRAMMA

ABONNEMENT

---- Volg het laatste transfernieuws per SMS: Stuur VBN

ZOEK REGISTREREN INLOGGEN

COMPETITIES	CLUBS	SPELERS	ACHTERGROND	MOBIEL	SHOP	FUN	SERVICE
Home / Clubs / Feyenoord							

FEYENOORD	SELECTIE	UITSLAGEN	PROGRAMMA	CLUBGEGEVENS

'Feyenoord staakt de strijd om Timmy Simons'

Timmy Simons komt niet naar Feyenoord. Club Brugge gaat niet in op het officiële bod van de Rotterdammers. Ofwel: Simons is te duur.

STAND HC EREDIVISIE

PSV	34 87	WIL	34 45
AJA	34 77	UTR	34 44
AZ	34 64	GRO	34 40
FEY	34 62	NEC	34 37
HEE	34 60	ADD	34 36
TWE	34 54	NAC	34 35
VIT	34 54	RBC	34 32
RJC	34 47	GRA	34 19
RKC	34 47	DBO	34 19

CLUBTOPSCORER EREDIVISIE

Kruit 29

VISITE CARDS

Maak zelf je visitekaartjes

Bijlage E afnamekaartjes onderdeel II

Taak 1 (wit)

Taak 2 (groen)

Bijlage F Codeboek dataset SPSS onderdeel II

Variabelen	Taak 1	Taak 2
Proefpersoon-nummer	1,3,5,7,8,10,11,13,17,18	2,4,6,9,12,14,15,16,19,20
Leeftijd	van 17 t/m 64 jaar	van 19 t/m 57 jaar
Geslacht	1 = man (5 x) 2 = vrouw (5 x)	1 = man (5 x) 2 = vrouw (5 x)
Vraag (nummer kaartje)	1= afvalverwerking 2= scholen 3= groenvoorziening 4= hoe het bestuur in elkaar zit 5= gemeenteraad 6= verbouwen 7= paspoort 8= aangifte van geboorte 9= dokter 10= politie 11= openingstijden van het gemeentehuis 12= winkels 13= activiteiten binnen de gemeente 14= belastingen 15= sport	1= kerken 2= aangifte van overlijden 3= politieke programma's 4= rijbewijs 5= nieuwbouw 6= uitkeringen 7= aanleggen van tuinen 8= speelplaatsen 9= grofvuil 10= trouwen 11= burgemeester en wethouders 12= bussen 13= sportverenigingen 14= hondenbelasting 15= recreatie
Niveau	1= superordinaat 2= hetzelfde 3= subordinaat	1= superordinaat 2= hetzelfde 3= subordinaat
Combinatie	Combinatie van vraag en niveau	Combinatie van vraag en niveau
Onderwerp	Gegenereerd onderwerp	Gegenereerd onderwerp

Bijlage G: Output onderdeel II

Taak 1

Afvalverwerking

combinatie = 11

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 11

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	2
gemeentelijke diensten	1
gemeentelijke diensten in een wijk	1
gemeentewerken	1
huishoudelijk vuil	1
milieu	3
wat doet de gemeente om de stad schoon te houden?	1
Total	10

a combinatie = 11

combinatie = 12

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	17
	Missin	0
	g	

a combinatie = 12

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid afval ophalen	1
eisen aan werkplaatsen	1
gemeentewerf	2
glasrecycling	1
groenvoorziening	2
grofvuil	1
papierverwerking	1
parkeervergunningen	1
plantsoenendienst	2

riool	1
schone stad	1
tijden van afhalen	1
vuilophaal	1
waterzuivering	1
Total	17

a combinatie = 12

combinatie = 13

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	25
	Missin g	0

a combinatie = 13

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid contact	1
contactgegevens Roteb	1
containers	1
GFT	1
glas	1
groente	1
groente/eten	1
grofvuil	1
grofvuil ophaal	1
grofvuilophaal	1
hoe het wordt verwerkt	1
huisafval	1
klein gevaarlijk chemisch afval	1
LEEG	1
milieupark	1
papier	1
regeltjes	1
scheiding	1
stortplaatsen	1
tijden	1
voorlichting	1
vuilnisbakken	1
vuilnisdienst - wanneer ze langs komen?	1
vuilophaal	1
welke dagen het wordt opgehaald	1
Total	25

a combinatie = 13

Scholen

combinatie = 21

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	11
	Missin g	0

a combinatie = 21

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid dienstverleners binnen de gemeente	1
jeugd	1
jeugd/kinderen in de gemeente	1
onderwijs	7
studiemogelijkheden	1
Total	11

a combinatie = 21

combinatie = 22

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	26
	Missin g	0

a combinatie = 22

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid avondscholen	1
avondschool	1
bedrijven die zich richten op opleidingen	1
buurthuis cursussen	1
cursussen	1
hoge scholen	1
huiswerkbegeleiding	1
inburgeringscursussen	1
jeugdhulpverlening	1
middelbare scholen	1
niet-regulier onderwijs	1
opleidingen	1
ouderenopleidingen	1
particulier onderwijs	1
projecten	1
rechtswinkels	1
regulier onderwijs	1
speciaal onderwijs	1
speelplaatsen	1
studeren	1

universiteit	2
verenigingen	1
vervolgopleiding (MBO/HBO)	1
volwasseneducatie	1
zwembaden	1
Total	26

a combinatie = 22

combinatie = 23

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	28
	Missin g	0

a combinatie = 23

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid adressen	1
avondonderwijs	1
basisscholen	3
basisschool	2
bijzondere scholen	1
christelijk	1
christelijk onderwijs	1
hoe het werk om een nieuwe leerling aan te nemen	1
katholiek	1
lager onderwijs	1
middelbaar onderwijs	1
middelbare scholen	2
middelbare school	2
neutrale of openbare scholen	1
openbaar onderwijs	1
religieuze achtergronden van scholen	1
scholen met hun website of informatie	1
soorten scholen	1
speciaal onderwijs	2
telefoonnummers	1
voortgezet onderwijs	1
wijken	1
Total	28

a combinatie = 23

Groenvoorziening

combinatie = 31

Statistics(a)
gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie = 31

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
buurtonderhoud	1
gemeentelijke diensten	2
gemeenteonderhoud	1
milieu	2
onderhoud	1
openbare ruimte	1
plantsoenendienst	1
stadsontwikkeling	1
Total	10

a combinatie = 31

combinatie = 32

Statistics(a)
gegenereerd onderwerp

N	Valid	23
	Missin g	0

a combinatie = 32

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
afbakening gemeentelijke groenvoorziening	1
afval	1
afvalverwerking	1
bestrating	1
buurthuis	1
gebouwen	1
gemeentewerf	1
graffity verwijderen	1
onderhoud	2
opruimen	1
plantsoenendienst	1
puinruimers	1
renovatieplannen	1
scholen	1
schoonhouden van de stad	1

speeltuinen	1
straatbeheer	1
vuilnis ophalen	1
vuilnisman	1
vuilophaal	1
waterbeheer	1
wijkverfraaiing	1
Total	23

a combinatie = 32

combinatie = 33

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin g	0

a combinatie = 33

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid adressen voor afhalen van groen	1
beplanting	1
bestemmingsplannen rondom groenvoorziening	1
bomen kappen	1
boppers	1
grasvelden	1
hoe vaak?	1
LEEG	1
onderhoud	1
parken	1
plantsoenendienst	1
plattegrondje waar wat is	1
regels en eisen voor tuinen	1
rotondes	1
schoonmaak	1
sportvelden	1
technieken van tuinieren	1
telefoonnummers van waar je je kan melden	1
vraagbaak groenvoorziening	1
wat de burger mee betaald?	1
wat de gemeente er aan doet	1
wat voor geld eraan besteed wordt	1
wat ze waar doen?	1
wie?	1
Total	24

a combinatie = 33

Hoe het bestuur in elkaar zit

combinatie = 41

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie = 41

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid bestuur	2
college van burgemeester en wethouders	1
gemeentebestuur	1
het bestuur	1
informatie over...	1
organisatie	1
structuur en verantwoording	1
uitleg van beleidsbepaling	1
wie is de baas?	1
Total	10

a combinatie = 41

combinatie = 42

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	19
	Missin g	0

a combinatie = 42

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid belastingen	1
bestuurlijke hiërarchie	1
bestuursondersteuners	1
deelgemeenten	1
gemeenteraad	1
hoe het bestuur werkt	1
hoe het werkt in de praktijk	1
informatie	1
ontstaan van het bestuur	1
politieke agenda	1
portefeuilles/ verantwoordelijkheden	1
vergunningen	1
waar het bestuur uit bestaat	1
wat doet het bestuur?	2
werkzaamheden	1
wie is verantwoordelijk voor wat?	1
wie waar verantwoordelijk voor is	1

wie zitter er in?	1
Total	19

a combinatie = 42

combinatie = 43

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	18
	Missin g	0

a combinatie = 43

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
bijeenkomsten	1
burgemeester en wethouders	4
college van burgemeester en wethouders	1
dagelijkse gang van zaken	1
gemeenteraad	1
hierarchie	1
hoe je raadsleden kiest	1
hoe worden besluiten bepaald?	1
interessesgebieden van de leden	1
LEEG	1
namen van de leden	1
verantwoordelijkheden	1
vergaderingen	1
vragen over gemeente (besluiten) via e-mail	1
wat doen ze?	1
Total	18

a combinatie = 43

Gemeenteraad

combinatie = 51

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 51

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid besluitmakers	1
bestuur	2
burgemeester	1
college van burgemeester en wethouders	1
gemeentebestuur	1
organen	1
organisatie	1
stadsbestuur	1
volksvertegenwoordiging	1
Total	10

a combinatie = 51

combinatie = 52

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	18
	Missin	0
	g	

a combinatie = 52

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	1
ambtenaren	1
burgemeester	1
burgemeester en wethouders	3
college	1
college van bestuur	1
college van burgemeester en wethouders	1
gemeentecommissies	1
gemeenteleden	1
gemeenteraad	1
hoe kom je erbij?	1

hoe ontstaat het?	1
hoe wordt het gekozen?	1
wat doet het?	1
welke partijen?	1
wethouders	1
Total	18

a combinatie = 52

combinatie = 53

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	26
	Missing	0

a combinatie = 53

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
beleidsplannen	1
burgemeester	1
contact	1
gemeente raadsleden	1
gemeenteleden	1
gemeenteraadsleden	1
hierarchie	1
inspraakavonden	1
leden	1
leden van de gemeenteraad (burgers)	1
lijst van raadsleden	1
partijen	1
partijen die aan de macht zijn	1
plannen	1
raadsvergaderingen	1
stemrechten	1
tijden van de vergaderingen	1
verkiezingen	1
waar te bereiken?	1
wat je moet doen om erbij te kunnen komen	1
wat ze daar doen	1
wat ze voor je betekenen?	1
welke partijen/partijfracties?	1
wie zitten er in?	1
wie zitter erin?	1
wie?	1
Total	26

a combinatie = 53

Verbouwen

combinatie = 61

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie = 61

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
bouwactiviteiten	1
bouwen en sloopwerk	1
gemeentehuis	1
gemeentezaken	1
huisvesting	1
huizen	1
privewoning	1
ruimtelijke ordening	1
uw eigen huis	1
vergunningen	1
Total	10

a combinatie = 61

combinatie = 62

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin g	0

a combinatie = 62

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanbouwen	1
bouwcommissie	1
burgerlijke stand	1
kopen	2
nieuwbouw	2
parkeren	1
renoveren	1
resaureren	1
schoonheidscommissie	1
slopen	4

stadsverwarming	1
straatverkoop	1
vergunningen	1
verkopen	1
watervoorziening	1
Total	20

a combinatie = 62

combinatie = 63

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	21
	Missing	0

a combinatie = 63

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aannemers	1
afvoer van puin	1
bepalingen	1
bouwafval, waar moet je dat lozen?	1
bouwbedrijven	1
dakkapel	2
gewoon huis	1
grootte	1
milieuaspecten	1
monument	1
procedure	1
procedures	2
procedures wanneer het loket open is	1
uitbouw	2
vergunningen	3
vorm	1
Total	21

a combinatie = 63

Paspoort

combinatie = 71

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 71

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	1
administratieve diensten	1
burgerlijke stand	1
burgerzaken	2
documenten aanvragen	1
gemeentehuis	2
gemeenteloket	1
pasjes/bewijsjes	1
Total	10

a combinatie = 71

combinatie = 72

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	23
	Missin	0
	g	

a combinatie = 72

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid geboorte	1	4.3	4.3	4.3
geboorteaangifte	2	8.7	8.7	13.0
geboorteregister	1	4.3	4.3	17.4
huwelijksaangifte	1	4.3	4.3	21.7
ID-kaart	1	4.3	4.3	26.1
identiteitsbewijs	1	4.3	4.3	30.4
identiteitskaart	1	4.3	4.3	34.8
overlijden	1	4.3	4.3	39.1
rijbewijs	7	30.4	30.4	69.6

uittreksel bevolkingsreg ister	1	4.3	4.3	73.9
uittreksel geboorteregis ter	1	4.3	4.3	78.3
verblijfsvergu nning	1	4.3	4.3	82.6
vergunningen	1	4.3	4.3	87.0
visa	1	4.3	4.3	91.3
visum	2	8.7	8.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	

a combinatie = 72

combinatie = 73

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	32
	Missin g	0

a combinatie = 73

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanvragen	2
afspraak maken	2
algemene informatie	1
bestellen	1
foto	1
geld	1
geldigheidsduur	1
hoe lang duurt het?	1
ID-kaart	1
info. over aanvragen	1
internationaal paspoort	1
kosten	4
LEEG	1
openingstijden	2
procedure	2
termijn hoelang het duurt	1
tijd loket	1
verlengen	1
wachttermijn	1
wat je mee moet nemen	2
wat je mee moet nemen?	1
wat moet je meenemen?	1
welk loket?	2
Total	32

a combinatie = 73

Aangifte van geboorte

combinatie = 81

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 81

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	1
burgerlijke stand	3
burgerzaken	2
gemeentehuis	2
gemeenteloket	1
registers	1
Total	10

a combinatie = 81

combinatie = 82

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	27
	Missin	0
	g	

a combinatie = 82

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid aangifte geboorteregister	1
aangifte van overlijden	1
documenten	1
huwelijk	1
ID-bewijs	1
identiteitsbeijs	1
inschrijving van je nieuwe huis	1
naturalisatie	1
overlijden	3
overlijdensakte	1
paspoort	5
rijbewijs	5
scheiding	1
trouwen	1
uittreksel bevolkingsregister	1

verhuizing	1
visum	1
Total	27

combinatie = 83

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	23
	Missin g	0

a combinatie = 83

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid adoptie	1
binnen hoeveel dagen je het moet aangeven	1
datum/geslacht	1
geslacht van het kind	1
jongen/meisje	1
kosten	2
LEEG	1
naam van het kind	1
naamlijst (mogelijk te kiezen kindernamen)	1
openingstijden	1
openingstijden van het loket	1
pleeg	1
procedure	1
termijn	1
tijden	1
waar?	1
wanneer?	1
wat je moet meenemen	1
wat moet je meenemen?	1
welk loket?	1
welke gegevens van het kind?	1
welke spullen je mee moet nemen	1
Total	23

a combinatie = 83

Dokter

combinatie = 91

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 91

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid calamiteiten	1
dienstverleners binnen de gemeente	1
gezondheidszorg	6
hulpverlening	1
medische diensten	1
Total	10

a combinatie = 91

combinatie = 92

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	28
	Missin	0
	g	

a combinatie = 92

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid apotheken	1
apotheker	1
brandweer	1
eerste hulp	1
fysiotherapeut	3
GGD	1
jeugdhulpverlening	1
logopedie	1
politie	1
psychische instanties (BAVO)	1
psycholoog	2
rechtswinkel	1
Riagg	1
scholen	1
specialisten	1
tandarts	4
ziekenhuis	4
ziekenhuizen	2
Total	28

Combinatie = 93

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	26
	Missin g	0

a combinatie = 93

gegenereerd onderwerp(a)

		Frequency
Valid	adressen	2
	allerlei dokters	1
	apotheek	1
	beschikbaarheid diensten	1
	doorverwijzen	1
	eisen	1
	huisarts	1
	kosten	1
	lijst met alle dokters	1
	lijst van artsen	1
	nummer voor spoed	1
	openingstijden	1
	praktijken	1
	regels	1
	sociale regelingen voor mensen die dokter niet kunnen betalen	1
	specialist	1
	spoedeisende hulp	1
	spreekuur	1
	telefoonnummers	2
	thuisbezoeken	1
	weekenddiensten	1
	welke wijken?	1
	zelf behandelen	1
	zoekfunctie van dokters	1
	Total	26

a combinatie = 93

Politie

combinatie = 101

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 101

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	112
calamiteiten	1
gemeentelijke diensten	1
hulpdiensten	1
hulpverlening	3
veilig gevoel	1
veiligheid	1
veiligheidsdiensten	1
Total	10

a combinatie = 101

combinatie = 102

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin	0
	g	

a combinatie = 102

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	ambulance
	brandweer
	dokter
	GGD
	huisartsenposten
	stadswachten
	ziekenhuis
	ziekenhuizen
Total	20

a combinatie = 102

combinatie = 103

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	29
	Missin g	0

a combinatie = 103

gegenereerd onderwerp(a)

		Frequency
Valid	aanbevelingen	1
	aangifte	1
	aangifte diefstal	1
	aanhouding	1
	adressen	1
	allertheid	1
	bereikbaarheid	2
	betrouwbaarheid	1
	eendrachtsplein	1
	hoofdkantoor	1
	informatie van de politie (wat ze doen)	1
	informatie voor burgers (openingstijden/aangifte doen)	1
	integriteit	1
	links naar sites van de politie	1
	meldkamer (centraal nummer)	1
	meldpunten	1
	organisatiestructuur	1
	regels/rechten	1
	schiedamseweg	1
	serieus genomen worden	1
	taken	1
	telefoonnummers	1
	tips/adviezen	1
	veelgestelde vragen	1
	verkeerspolitie	1
	vragen die ze aan burgers stellen	1
	waar moet je aangifte doen?	1
	wijkagent	1
	Total	29

a combinatie = 103

Openingstijden van het gemeentehuis

combinatie = 111

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 111

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
bereikbaarheid	1
contact	2
gemeentehuis	4
Gemeentelijke administratie	1
gemeentelijke diensten	1
praktische informatie	1
Total	10

a combinatie = 111

combinatie = 112

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	21
	Missin	0
	g	

a combinatie = 112

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
adres van het gemeentehuis	1
adressen	1
afvalverwerking	1
bereikbaarheid van het gemeentehuis	1
bezoekadres	1
diensten	1
e-mail	1
LEEG	1
openingstijden van dependances	1
openingstijden van het gemeentehuis	1
parkeervergunning	1

postadres	1
routebeschrijving	1
telefoonnummers	2
waar je naar toe kan bellen	1
wanneer welke diensten te bereiken zijn	1
wat je kan aanvragen	1
wat je kan doen	1
wat je kan halen?	1
wat kan je er allemaal halen/doen?	1
Total	21

a combinatie = 112

combinatie = 113

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	14
	Missing	0

a combinatie = 113

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
afspraken maken (bijv. in ondertrouw gaan)	1
afwijkende openingstijden	1
dagelijkse openingstijden	1
de tijden zelf	1
feestdagen	1
GEEN	1
leeg	2
LEEG	1
openingstijden per loket	1
soorten openingstijden (bijv. voor binnenlopen of paspoort halen)	1
tijden	1
vakanties	1
werkdagen	1
Total	14

a combinatie = 113

Winkels

combinatie = 121

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 121

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	1
bedrijfsleven	1
bedrijven	1
binnenstad	1
commerciele instellingen	1
dienstverleners binnen de gemeente	1
eenheidsworst (alles is hetzelfde tegenwoordig)	1
voorzieningen	1
wat is er te doen in de stad?	1
winkelgelegenheden	1
Total	10

a combinatie = 121

combinatie = 122

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin	0
	g	

a combinatie = 122

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid apotheek	1
bedrijven	1
bezienswaardigheden	1
bibliotheek	1
discotheken	1
doktoren	1
drukkerijen	1
eetgelegenheden	1

filiaalbedrijven	1
garages	1
kledingwinkels	1
kleine bedrijven met eigen gezicht	1
markt	1
online winkels (voor bejaarden)	1
openingstijden	1
pizzeria's	1
reisbureau	1
reismogelijkheden	1
restaurants	1
scholen	1
showrooms	1
sportverenigingen	1
wetenswaardigheden	1
winkelcentra	1
Total	24

a combinatie = 122

combinatie = 123

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin g	0

a combinatie = 123

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
adres per bedrijf	1
albert heijn	1
C1000	1
categorien	1
hoeveel centra?	1
hoeveel winkels in de naburige gemeentes?	1
hoeveel winkels?	1
kleding	1
kledingwinkels	1
kledingzaken	1
koopavonden	1
koopzondagen	1
LEEG	1
lifestyle	1
links naar websites van winkels	1

openingstijden	1
openingstijden/sluitingstijden	1
soorten winkels (doe-het-zelf, mode, voeding, warenhuis)	1
sportzaken	1
supermarkten	2
verschillende winkels (kleding/warenhuizen)	1
voeding	1
welke winkels	1
Total	24

a combinatie = 123

Activiteiten binnen de gemeente

combinatie = 131

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missing	0

a combinatie = 131

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	1
activiteiten	1
activiteiten binnen de gemeente	1
cultuur	1
gemeenteleven	1
jeugdactiviteiten	1
ontspanning	1
recreatie	1
recreatie en welzijn	1
vrije tijd	1
Total	10

a combinatie = 131

combinatie = 132

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	26
	Missin g	0

a combinatie = 132

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid activiteiten buiten de gemeente	3
activiteiten van verenigingen	1
bezienswaardigheden	1
bibliotheek	1
buurthuiswerk	1
evenementen	2
inspraakavonden	1
kerken	1
markt	1
monumenten	1
ontspanning	1
recreatie	1
referendum	1
sport	4
sportverenigingen	1
toneel	1
verenigingsleven	1
vergaderingen	1
zwembad	1
zwembaden	1
Total	26

a combinatie = 132

combinatie = 133

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	29
	Missin g	0

a combinatie = 133

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
avondvierdaagse	1
bazaar	1
biologische markt	1
bioscopen	1
bomen planten	1
braderie	1
danceparade	1
doenjafestival	1
euromast	1
festivals	1
fitnesscentra	1
jongeren	1
jongerenactiviteiten (bijv. graffiti spuiten op grote muur)	1
kermis	1
kinderen	1
koninginnedag	1
koopzondagen	1
LEEG	1
lijst met verschillende wijken	1
marathon	1
markt op vrijdagochtend	1
rommelmarkt	1
senioren	1
splitsing in bejaarden/jeugd	1
sportevenementen	1
sportscholen	1
straatfestival	1
welke activiteiten?	1
zwemvierdaagse	1
Total	29

a combinatie = 133

Belastingen

combinatie = 141

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 141

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
belastingen en heffingen	1
comptabiliteitsafdeling	1
economische zaken	1
financiële gemeentezaken	1
financien	3
heffingen en kortingen	1
informatie over...	1
inkomsten	1
Total	10

a combinatie = 141

combinatie = 142

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin	0
	g	

a combinatie = 142

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
begroting van de gemeente	1
bijdragen	1
grondbedrijf van de gemeente	1
heffingen	2
hypotheke	2
kabelaansluiting	1
parkeerboetes	1
parkeergelden	1
rechten	1
salarissen van ambtenaren	1

subsidie	1
subsidies	3
uitkeringen	1
vergunningen	2
verzekeringen	1
Total	20

a combinatie = 142

combinatie = 143

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	25
	Missin g	0

a combinatie = 143

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid afvalheffing	1
algemene informatie over belastingen	1
burgerbijdragen	1
directe belastingen	1
electriciteit	1
gas	1
gemeentebelastingen	1
hondenbelasting	1
hondenbelasting	3
indirecte belastingen	1
inkomstenbelasting	1
link naar de belastingsite	1
OZB	1
precario rechten	1
rioolbelasting	1
rioolheffing	1
soorten belastingen	1
uitleg	1
water	1
wegenbelasting	1
welke belastingen zijn er	1
WOZ	2
Total	25

a combinatie = 143

Sport

combinatie = 151

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie = 151

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
faciliteiten	1
gemeentelijke activiteiten (wat gebeurt er in de gemeente)	1
hobby's	1
ontspanning	2
recreatie	1
recreatie en welzijn	1
sport en ontspanning	1
vrije tijd	1
vrijtijdsbesteding	1
Total	10

a combinatie = 151

combinatie = 152

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	23
	Missin	0
	g	

a combinatie = 152

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
accommodaties	1
bibliotheek	1
bibliotheken	1
concerten	1
evenementen	3
festivals	1
fitness	1
gemeentelijke activiteiten	1
knutselen	1
lezen	1
markt	1

musea	1
muziek	1
muziekles	1
omgeving (buiten sporten)	1
ontspanning	1
recreatie	1
uitgaan	1
verenigingsleven	1
winkelen	1
zwembaden	1
Total	23

a combinatie = 152

combinatie = 153

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missing	0

a combinatie = 153

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid evenementen	1
golven	1
hockey	1
info. v.d. gemeente qua sport	1
soorten sporten	2
soorten sporten (voetbal/basketbal/paarden)	1
sport professioneel (sportenementen)	1
sport recreatief	1
standpunten/subsidies	1
tennis	2
vechtsporten	1
verenigingen	2
verschillende soorten sporten	1
voetbal	3
voetballen	1
voleybal	1
waar? en hoe?	1
waterpolo	1
zwemmen	1
Total	24

Taak 2

Kerken

combinatie van vraag en niveau = 11

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
---	-------	----

a combinatie van vraag en niveau = 11

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
cultuur	1
geloofsgebouwen	1
gemeentelijke instanties	1
maatschappelijke instanties	1
overheidsgebouwen	1
publieke gebouwen	1
religie	2
religieuze instellingen	1
verenigingen en instanties	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 11

combinatie van vraag en niveau = 12

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	19
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 12

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
bibliotheken	1
bijeenkomsten	1
godsdienstige gebouwen	1
hindoetempel	1
kinderopvang	1
moskee	1
moskeeen	2
musea	2
muziekverenigingen	1
openbare gebouwen	1
scholen	1
sportverenigingen	1
synagoges	1

tempels	1
tentoonstellingen	1
toneelclubs	1
zwembaden	1
Total	19

a combinatie van vraag en niveau = 12

combinatie van vraag en niveau = 13

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 13

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
adressen	1
bezoeken	1
gemeentes	1
gereformeerd	1
hindoetempels	1
katholiek	3
kerkdiensten	1
kerkelijke gemeentes	1
kerken	1
moskeeen	1
protestants	3
Rooms katholiek	1
soorten kerken	1
soorten kerken, bijv. moskeeen	1
wanneer hoe laat waar een kerkdienst is	1
welke soorten kerken	1
Total	20

Aangifte van overlijden

combinatie van vraag en niveau = 21

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 21

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid aangiftes	1
burgerlijke stand	4
burgerzaken	3
gemeentelijke basisadministratie	1
inschrijvingen	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 21

combinatie van vraag en niveau = 22

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 22

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid aangifte van geboorte	2
aangifte van trouwen en ondertrouw	1
belasting	1
geboorte	4
geboorteaangifte	1
geboortes	1
huwelijken	1
inschrijving in de gemeente	1
kinderen	1
rijbewijs	3
scheiden	1
trouwen	5
verblijfsdocumenten	1

verhuizing	1
Total	24

combinatie van vraag en niveau = 23

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missing	0

a combinatie van vraag en niveau = 23

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aangifte	1
binnen zoveel dagen	1
bloemisten die kransen maken	1
buitenlandse nationaliteit	1
datum van overlijden	1
informatie over overlijden	1
LEEG	1
links naar sites met info. over regelen van overlijden	1
locaties	1
naam van de overledene	1
nederlandse nationaliteit	1
procedure	1
procedures	1
rouwcentra	1
tijdsbestek	1
uittreksel overlijdensregister	1
waar het kan?	1
waar je aan moet denken voor de gemeente	1
waar je kaarten kan laten maken	1
wat ze mee moeten nemen?	1
Total	20

a combinatie van vraag en niveau = 23

Politieke programma's

combinatie van vraag en niveau = 31

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 31

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
beleidsprogramma	1
bestuur	1
burgemeester en wethouders	2
fracties	1
lokale politieke partijen	1
politiek	1
politieke partijen	2
verkiezingen gemeenteraad	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 31

combinatie van vraag en niveau = 32

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	12
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 32

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
besluitvormingen	1
de partijen	1
fractiemedewerkers	1
fracties	1
gemeentelijk programma	1
informatie opvragen	1
kieswijzer	1
partijen die er in zitten	1
personen met hun gegevens	1
politici	1
raadsleden	1

uitslagen verkiezingen	1
Total	12

a combinatie van vraag en niveau = 32

combinatie van vraag en niveau = 33

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	18
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 33

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
debatten	1
gemeentelijk	1
gemeenteraadsleden	1
hoe stemmen?	1
huisvestingsbeleid	1
landelijk	1
onderdelen van burgemeester en wethouders die in die partijen zitten	1
partijen (CDA/Pvda/D66)	1
per partij	1
politieke programma's	1
soorten partijen	1
veiligheidsbeleid	1
vergaderingen	1
verschillende partijen (CDA/VVD/Leefbaar R'dam)	1
waar stemmen?	1
wat is het politieke programma (!)	1
werkgelegenheid	1
wie is er actief?	1
Total	18

a combinatie van vraag en niveau = 33

Rijbewijs

combinatie van vraag en niveau = 41

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 41

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
burgerlijke stand	1
burgerlijke zaken	1
burgerzaken	3
documenten	2
identificatie	1
inschrijvingen	1
officiële documenten	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 41

combinatie van vraag en niveau = 42

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	25
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 42

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aangifte geboorte	1
aangifte overlijden	1
geboorteaangifte	1
huwelijk	1
id-kaart	1
ID-kaart	1
identiteitsbewijs	2
overlijden	1
paspoort	8
rijbewijs	1
trouwen	2
uittreksel bevolkingsregister	1
uittreksel geboorteregister	1
uittreksel bevolkingsregister	1
verblijfsdocumenten	1

woonvergunning	1
Total	25

a combinatie van vraag en niveau = 42

combinatie van vraag en niveau = 43

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	27
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 43

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aangifte	1
aanhanger	1
aanvraag	1
auto	1
brommercertificaat	1
bus	1
geldigheid	1
hoe duur is het?	1
hoe lang geldig?	1
hoe lang moet je erop wachten?	1
hoe moet de foto?	1
hoe?	1
hoeveel kost het?	1
info wanneer het een geldige legitimatie is	1
leeg	1
motor	1
openingstijden	1
prijs	2
prijzen	1
procedure	1
regels	1
verlengen	1
vrachtwagen	1
waar?	1
wat moet je meenemen?	1
wat ze mee moeten nemen	1
Total	27

a combinatie van vraag en niveau = 43

Nieuwbouw

combinatie van vraag en niveau = 51

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 51

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid huisvesting	1
lopende projecten	1
omleidingen en stremmingen	1
stadsplanning	1
wonen	1
woningbouw	1
woningen	1
woningtoezicht	1
woonomgeving	1
woonvoorziening	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 51

combinatie van vraag en niveau = 52

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	23
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 52

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid aangepaste woning	1
bestaande bouw	3
bouwgrond	1
bruggen	1
gemeentestellingen	1
huurwoningen	2
huurzaken	1
infrastructuur	1
koopwoningen	1
monumentale panden	1

nieuw zwembad	1
nieuwe winkelcentra	1
omleidingen	1
premiewoningen	1
verbouwingen	1
verhuur	1
vrije sector	1
wegenonderhoud	1
wegwerkzaamheden	1
woonvergunning	1
Total	23

a combinatie van vraag en niveau = 52

combinatie van vraag en niveau = 53

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	21
	Missing	0

a combinatie van vraag en niveau = 53

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanbodoverzicht	1
geplande nieuwbouw	1
hoogbouw	1
huurwoningen	1
inschrijfprocedure	1
interesse	1
koopwoningen	1
kosten	2
laagbouw	1
lopende nieuwbouw	1
nieuwbouwprojecten per wijk	1
onroerend goed	1
overheidsgebouwen	1
particulier	1
plannen voor een nieuwbouwwijk	1
plattegrond	1
projecten	1
verkoop op naam	1
wachtlijsten	1
wijken	1
Total	21

a combinatie van vraag en niveau = 53

Uitkering

combinatie van vraag en niveau = 61

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	12
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 61

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanvragen	1
burgerbelangen	1
financiële hulp	1
financiële voorzieningen	1
financiële zaken	2
geldzaken	1
levensonderhoud	1
sociale dienst	1
sociale instanties	1
sociale voorzieningen	1
verzekeringen	1
Total	12

a combinatie van vraag en niveau = 61

combinatie van vraag en niveau = 62

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 62

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
?	1
andere verzekeringen	1
belastingen	2
bijstand	2
gehandicaptenvervoer	1
huurcompensaties	1
huursubsidie	2
loon	1
overigen	2

pensioenen	1
subsidies	4
uitkeringen	1
vergunningen	1
Total	20

a combinatie van vraag en niveau = 62

combinatie van vraag en niveau = 63

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	27
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 63

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanvraag	1
aanvragen	1
arbeidsongeschiktheid	1
bezwaar beroepsprocedure	1
eisen	1
erfpacht	1
geschiktheidsregelingen	1
hondenbelasting	1
ongevallen	1
OZB	1
rioolbelasting	1
soorten uitkeringen (algemene bijstand/arbeidsongeschiktheid)	1
stopzetten	1
verplichtingen	1
voorwaarden	1
waar je het aan moet vragen (adressen)	1
waar kun je het halen?	1
wanneer je er recht op hebt	2
wanneer recht?	1
WAO	1
wat heb je ervoor nodig?	1
wat voor uitkeringen je hebt	1
welke uitkeringen er zijn	1
werkloosheid	2
WW	1
Total	27

a combinatie van vraag en niveau = 63

Aanleggen van tuinen

combinatie van vraag en niveau = 71

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 71

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
bestemmingsplannen	1
bouwvergunningen	1
groenvoorziening	1
in en om het huis	1
om en rond het huis	1
plantsoenendienst	3
rond het huis	1
vergunningen	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 71

combinatie van vraag en niveau = 72

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 72

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanbouw/uitbouw mogelijkheden van het huis	1
aanleggen van waterpartijen in de gemeente	1
beheer van parken	1
berging	1
bomen kappen	1
dakkapel	2
garage	1
groenvoorziening rond het huis	1
groenvoorzieningen van de gemeente zelf	1
kappen van bomen	1
loodgieters	1
onderhouden	1

parkeren	1
perkjes in de gemeente	1
schilders	1
schuurtje	1
slopen	1
straatwerkzaamheden	1
timmermannen	1
veranderingen aan het huis	1
veranderingen in de leefomgeving	1
verbouwen van je huis	1
wegwerkzaamheden	1
Total	24

a combinatie van vraag en niveau = 72

combinatie van vraag en niveau = 73

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	21
	Missing	0

a combinatie van vraag en niveau = 73

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanvraag	1
aanvraagprocedure	1
bedrijven die het kunnen aanleggen	1
bedrijven, zoals tuinarchitecten	1
beplanting	1
bestrating	1
bloemen	1
bomen laten weghalen, hoe dat moet?	1
hoveniers	1
kapvergunning	1
kopen van een stukje gemeenteground, de procedures daarvan	1
plantjes	1
prijzen	1
regels	1
richtlijnen	1
vergunningen	1
vergunningsaanvraag	1
voorschriften voor aanleggen van tuinen	1
wanneer heb je een vergunning nodig?	1
wat voor acties?	1
wat voor situaties zijn er?	1
Total	21

a combinatie van vraag en niveau = 73

Speelplaatsen

combinatie van vraag en niveau = 81

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 81

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
activiteiten voor kinderen	1
jeugd en recreatie	1
jeugdvoorzieningen	1
kinderrecreatie	1
openbare gelegenheden	1
recreatie	1
speelruimtes	1
sport en recreatie	1
stadsplanning	1
vrije tijd	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 81

combinatie van vraag en niveau = 82

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	25
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 82

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
bibliotheek	1
hangplekken	1
kerken	1
kinderboerderij	1
kinderboerderijen	1
nieuwbouw	1
parken	1
scholen	1
skatepypen	1
skateterreinen	1

sportaccommodaties	1
sportvelden	2
sportverenigingen	1
voetbalkooien	1
wegenbouw	1
winkels	1
zalen	1
zwembaden	7
Total	25

a combinatie van vraag en niveau = 82

combinatie van vraag en niveau = 83

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	25
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 83

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aanvragen van een speelplaats	1
adressen	1
bereikbaarheid	1
binnen	1
buiten	1
e-mailadres van specifiek contactpersoon	1
glijbaan	1
hangplekken (12-18jaar)	1
lijst met waar speelplaatsen zijn	1
locaties	4
mogelijkheden	1
particulier	1
plaats om over speelplaatsen met gemeente te communiceren	1
pleintjes	1
speelplaatsen (3-12jaar)	1
toekomstplannen	1
voorzieningen	1
vragen/klachten indienen	1
wat is daar?	1
wat voor speelplaatsen zijn er?	1
wipwap	1
worden er speelplaatsen aangelegd?	1
Total	25

a combinatie van vraag en niveau = 83

Grofvuil

combinatie van vraag en niveau = 91

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 91

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
afval	2
afvaldiensten	1
afvalverwerking	3
afvalvoorziening	1
gemeentelijke reiniging	1
gemeentewerken	1
vuilnis	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 91

combinatie van vraag en niveau = 92

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	23
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 92

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
afval ophalen	1
batterijen	1
chemisch afval	2
GFT	2
glas	2
groenafval	1
grofvuil	1
huisvuil	2
ijzer	1
klein chemisch afval	1
kleinvuil	3
kringloop	1
papier	2
straatreiniging	1
vuilophaaldienst	2
Total	23

combinatie van vraag en niveau = 93

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 93

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
afhalen	1
bankstel	1
chemisch	1
definitie van grofvuil	1
eisen	1
groenafval	1
hout	2
huishoudelijk chemisch afval	1
ijzer	1
koelkast	1
kosten	2
locaties	1
openingstijden	1
particulier	1
plekken	1
puin	2
regels	1
schoon	1
telefoonnummer ROTEB	1
telefoonnummers	1
zakelijk	1
Total	24

a combinatie van vraag en niveau = 93

Trouwen

combinatie van vraag en niveau = 101

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 101

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
burgerlijke stand	3
burgerzaken	5
gemeentehuis	1
inschrijvingen	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 101

combinatie van vraag en niveau = 102

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 102

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
aangifte van geboorte	1
aangifte van overlijden	1
begravenis	1
geboort aangifte	1
geboorte	5
geboorteaangifte	1
inschrijvingen	1
overlijden	5
paspoort	1
rijbewijs	1
scheiden	1
scheidingen	1
verblijfsdocumenten	1
vergunningen	1
verhuizing	1
woonvergunning	1
Total	24

Burgemeester en wethouders

combinatie van vraag en niveau = 103

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	24
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 103

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
ambtenaar regelen	1
ambtenaar van de burgerlijke stand	1
data	1
datum	1
info. over wat het inhoudt (wetten)	1
kosten	1
locaties	2
ondertrouw	3
papieren	1
prijzen	1
registratie	1
soorten vormen	1
tarieven per momenten/dagen?	1
trouwdatum	1
voor de burgerlijke stand	1
voor de kerk	1
waar je aangifte moet doen	1
wat je allemaal nodig hebt?	1
wat je moet doen?	1
welke locaties	1
welke locaties?	1
Total	24

a combinatie van vraag en niveau = 103

combinatie van vraag en niveau = 111

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 111

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid bestuur	3
bestuurlijke organisatie	1
gemeentehuis	1
lokaal bestuur	1
mensen die bij de gemeente werken	1
organisatie	1
stadsbestuur	1
stedelijk bestuur	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 111

combinatie van vraag en niveau = 112

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	19
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 112

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid afdeling juridische zaken	1
ambtenaren	2
andere controlerende organen, zoals gemeentelijke rekenkamer	1
burgerzaken	1
deelgemeenten	2
gemeenteraad	5
kamerleden	1
medewerkers	1
ondersteuning	1
overige medewerkers	1
raad van bestuur	1
raad van commissarissen	1
secretariaat	1
Total	19

combinatie van vraag en niveau = 113

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	19
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 113

gegenereerd onderwerp(a)

		Frequency
Valid	agenda	1
	besluitvormingen	1
	burgemeester	2
	contact opnemen	1
	deelgemeentes	1
	dingen waarvoor ze verantwoordelijk zijn	1
	e-mailadres	1
	LEEG	1
	personalia	1
	portefeuilles	3
	taken	1
	taken en bevoegdheden van de burgemeester	1
	vergaderingen	1
	wethouders	2
	wie zijn de burgemeester en wethouders?	1
	Total	19

a combinatie van vraag en niveau = 113

Bussen

combinatie van vraag en niveau = 121

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	12
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 121

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
interlokaal openbaar vervoer	1
lokaal openbaar vervoer	1
openbaar vervoer	5
verkeer en vervoer	1
vervoer	3
vervoersinformatie	1
Total	12

a combinatie van vraag en niveau = 121

combinatie van vraag en niveau = 122

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	31
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 122

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
beleid van de gemeente t.a.v. vervoer	1
lightrail	1
metro's	5
metro	4
parkeergelegenheden	1
regionaal vervoer	1
stadsvervoer	1
taxi's	2
tram	1
trams	7
trein	2
treinen	4
treintaxi	1
Total	31

a combinatie van vraag en niveau = 122

combinatie van vraag en niveau = 123

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	22
	Missing	0

a combinatie van vraag en niveau = 123

gegenereerd onderwerp(a)

		Frequency
Valid	binnen de bebouwde kom	1
	buiten de bebouwde kom	1
	busnummers	1
	dienstregelingen	1
	haltetijden	1
	kaartverkoop en tarieven	1
	kosten	2
	lijnbussen	1
	links naar bustijden	1
	omleidingen	1
	route van de lijnen	1
	routes	1
	stadsbussen	2
	tarieven	1
	tijden	2
	tijden en haltes	1
	toerbussen	1
	verkorte routebeschrijvingen	1
	vertragingen	1
	Total	22

a combinatie van vraag en niveau = 123

Sportverenigingen

combinatie van vraag en niveau = 131

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 131

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
ontspanning	1
recreatie	4
sport en recreatie	2
verenigingen	1
verenigingen en instanties	1
verenigingen	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 131

combinatie van vraag en niveau = 132

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	19
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 132

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
buurtverenigingen	1
evenementen	1
fitnessruimtes	1
hobbyclubs	1
kinderboerderijen	1
kunst en cultuur verenigingen	1
muziekschool	1
muziekverenigingen	3
openbare sportgelegenheden	1
parken	2
recreatie	1
spelverenigingen	2
sport en recreatie in de gemeente	1
toneelclub	1

zwembaden	1
Total	19

a combinatie van vraag en niveau = 132

combinatie van vraag en niveau = 133

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 133

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
alfabetische lijst met verenigingen	1
alle sportverenigingen en hun adressen	1
alle verschillende sporten	1
atletiek	1
buiten de regio	1
categoriseren per sport	1
categoriseren per wijk	1
gesorteerd per sport	1
golfbanen	1
hockey	1
in de regio	1
korfbalvereniging	1
korfbalverenigingen	1
soorten sporten	1
tennis	1
tennisclubs	1
voetbal	1
voetbalverenigingen	1
volleybalvereniging	1
welke soorten verenigingen	1
Total	20

a combinatie van vraag en niveau = 133

Hondenbelasting

combinatie van vraag en niveau = 141

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 141

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
belastingen	3
geldzaken	1
gemeentelijke belasting	1
gemeentelijke belastingen	5
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 141

combinatie van vraag en niveau = 142

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	15
	Missin	0
	g	

a combinatie van vraag en niveau = 142

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid	
?	1
afvalheffing	1
giftenbelasting	1
milieuheffingen	1
OZB	4
reinigingsrecht	1
uitkeringen	1
waterbelasting	2
waterschapsbelastingen	1
wegenbelasting	1
woningbelasting	1
Total	15

a combinatie van vraag en niveau = 142

combinatie van vraag en niveau = 143

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	17
	Missin g	0

a combinatie van vraag en niveau = 143

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid ?	1
aangifteformulier om hond aan te geven	1
aanmelden nieuwe hond	1
heffingen	1
hoe vaak per jaar?	1
Hoeveel kost het?	1
hondentoiletjes	1
hoogte v.d. hond	1
of je één hond hebt of meerdere	1
plichten	1
rechten	1
regels	1
rekenvoorbeeld	1
tarieven	1
verboden te poepen bordjes	1
wanneer je moet betalen	1
Wat is het?	1
Total	17

a combinatie van vraag en niveau = 143

Recreatie

combinatie van vraag en niveau = 151

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	10
	Missin	0
g		

a combinatie van vraag en niveau = 151

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid activiteiten	1
LEEG	1
ontspanning	1
recreatie	3
sport en recreatie	3
startpagina	1
Total	10

a combinatie van vraag en niveau = 151

combinatie van vraag en niveau = 152

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	20
	Missin	0
g		

a combinatie van vraag en niveau = 152

gegenereerd onderwerp(a)

	Frequency
Valid college van burgemeester en wethouders	1
cultuur	1
kunst en cultuur	1
muziekverenigingen	2
ontspanning	1
sport	4
sportverenigingen	4
uitgaansgelegenheid	1
verzorging	1
werk	1
werken	1
wonen	1
zwembaden	1
Total	20

a combinatie van vraag en niveau = 152

combinatie van vraag en niveau = 153

Statistics(a)

gegenereerd onderwerp

N	Valid	25
	Missin g	0

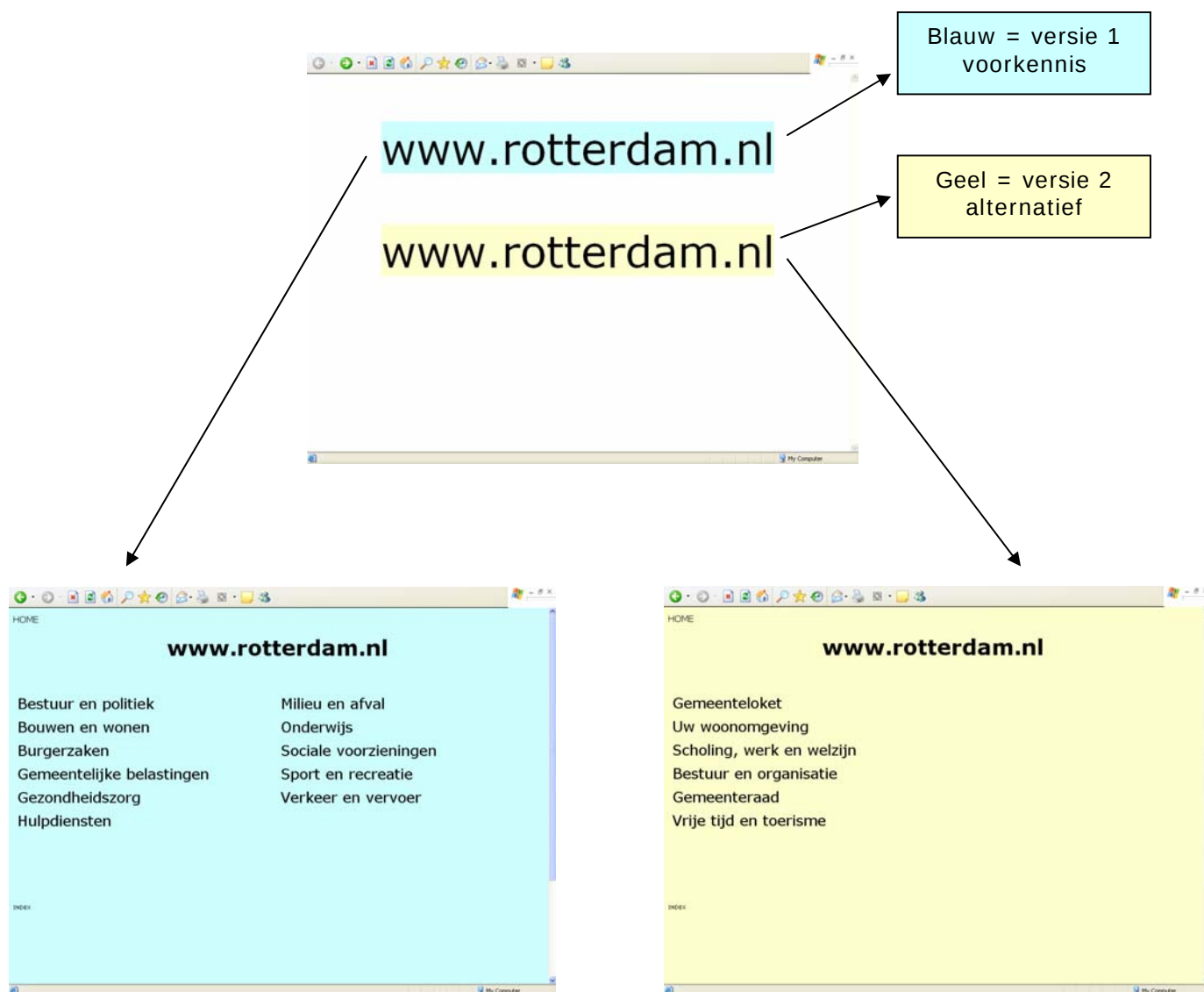
a combinatie van vraag en niveau = 153

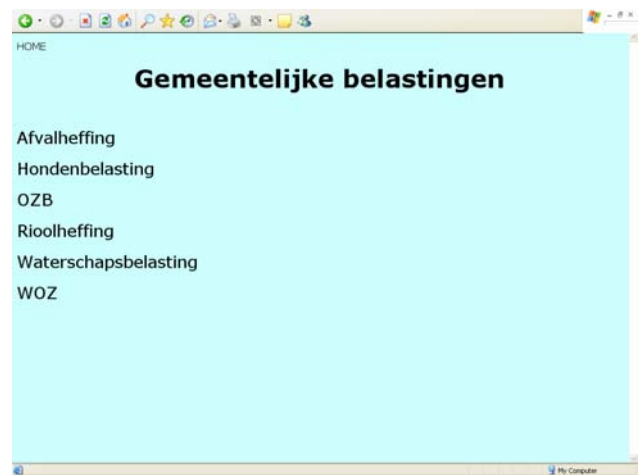
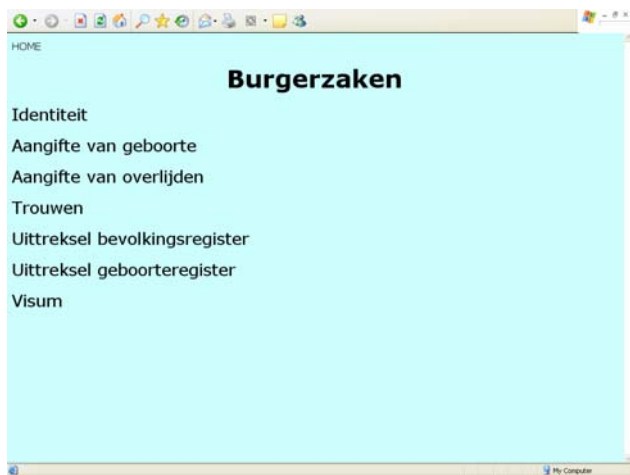
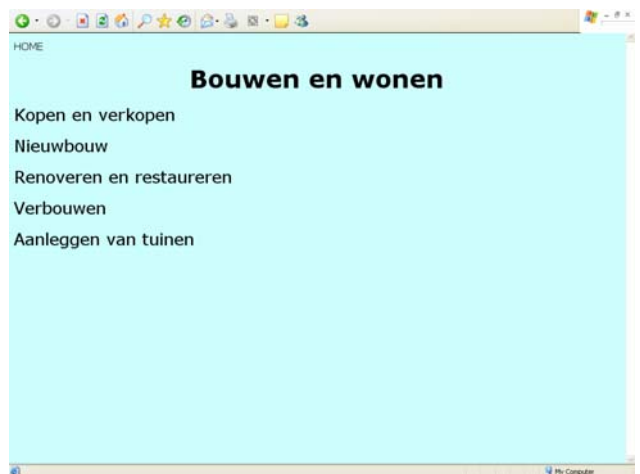
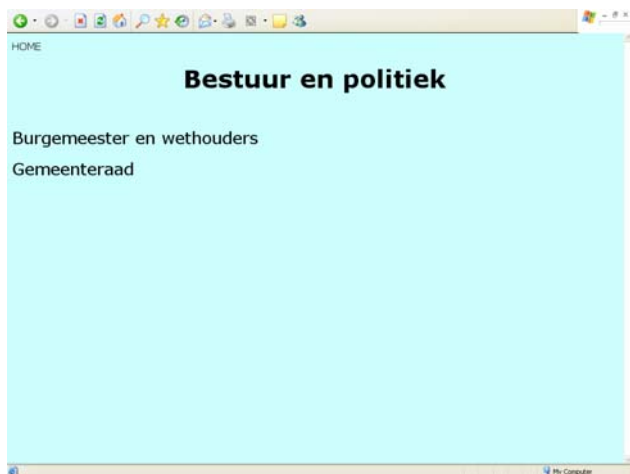
gegenereerd onderwerp(a)

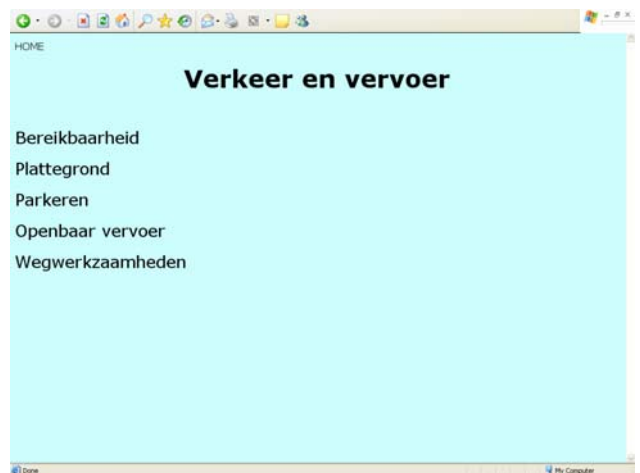
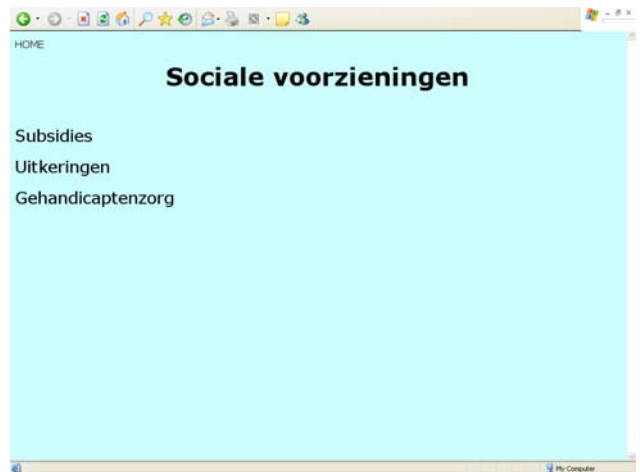
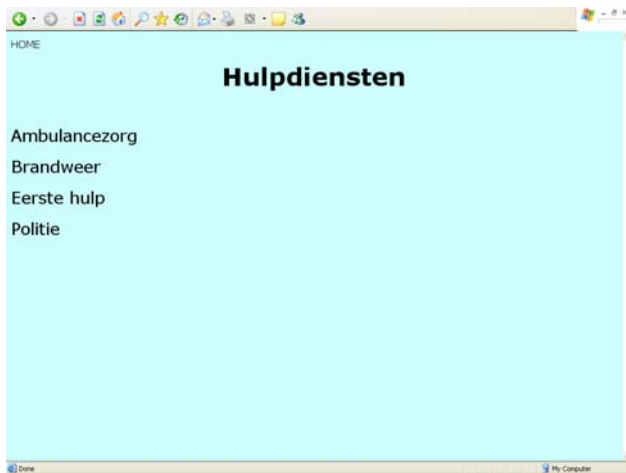
		Frequency
Valid	bioscoop	1
	blijdorp	1
	botenverhuur	1
	euromast	1
	festivals	1
	hightlights in de gemeente	1
	jongeren	1
	leeg	1
	LEEG	1
	marathon	1
	musea	1
	natuurparken	1
	oranjevereniging	1
	ouderen	1
	overigen	1
	parken	3
	pretparken	1
	publieke evenementen	1
	speedo	1
	speelplaatsen	1
	zwembaden	3
	Total	25

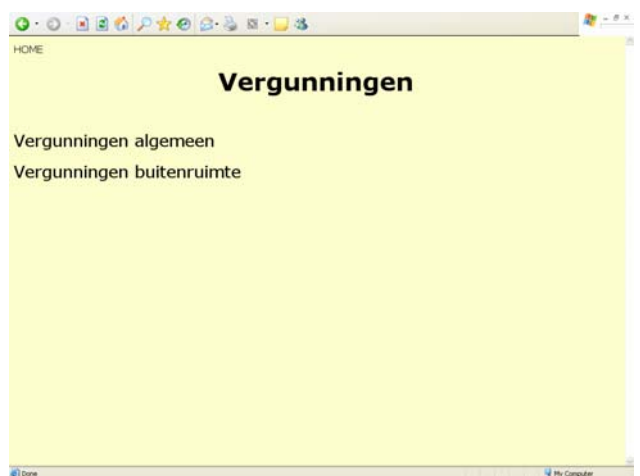
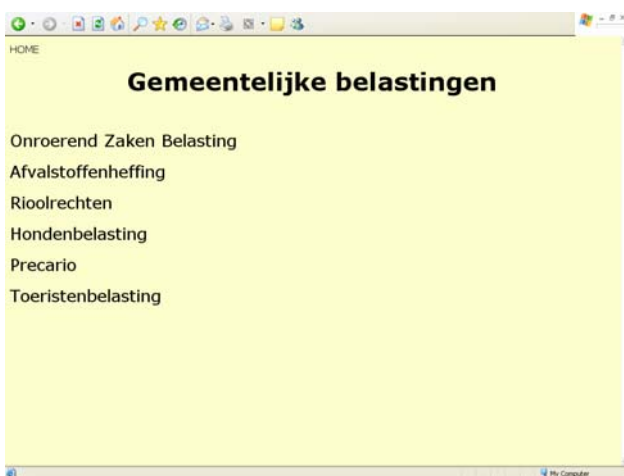
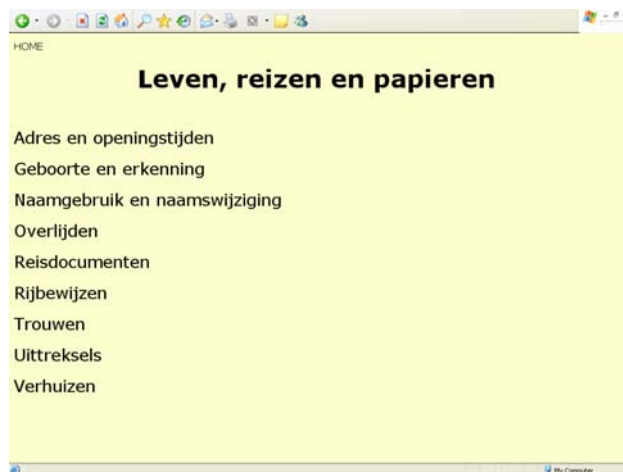
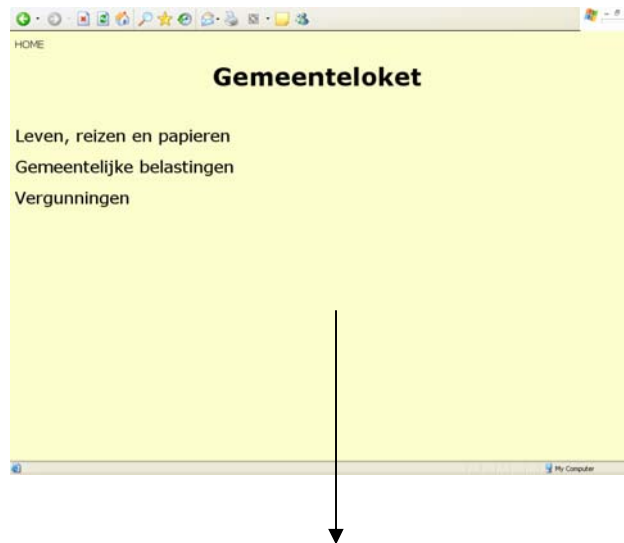
a combinatie van vraag en niveau = 153

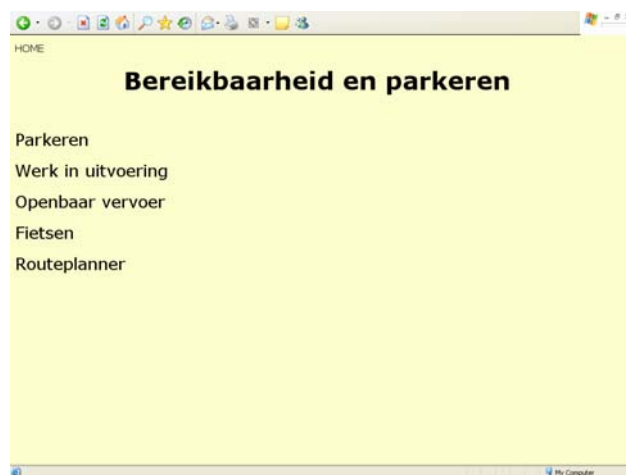
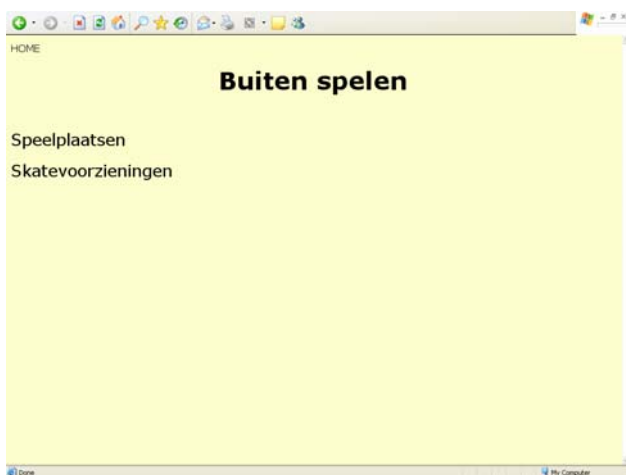
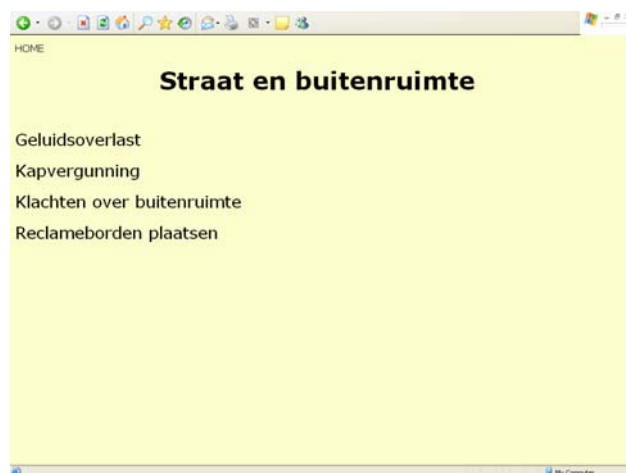
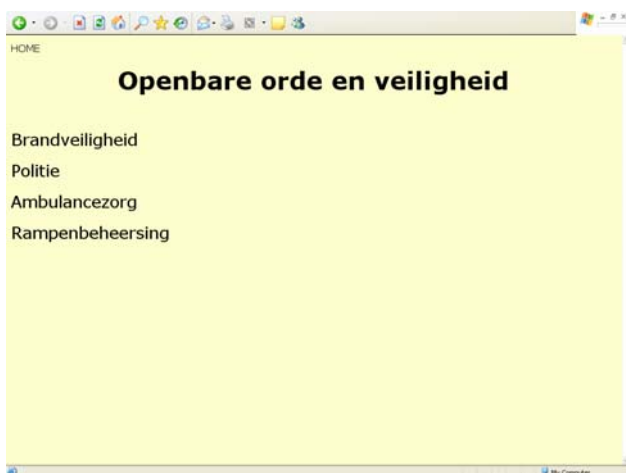
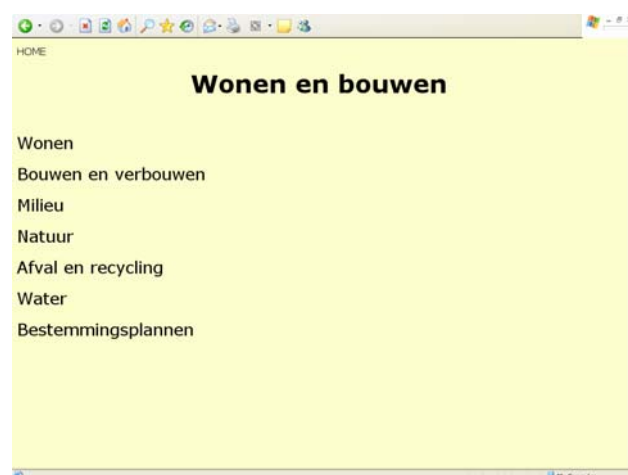
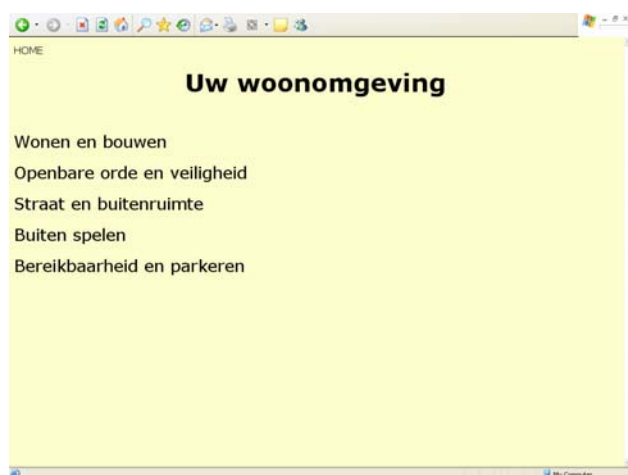
Bijlage H: Screen.dumps websites onderdeel III

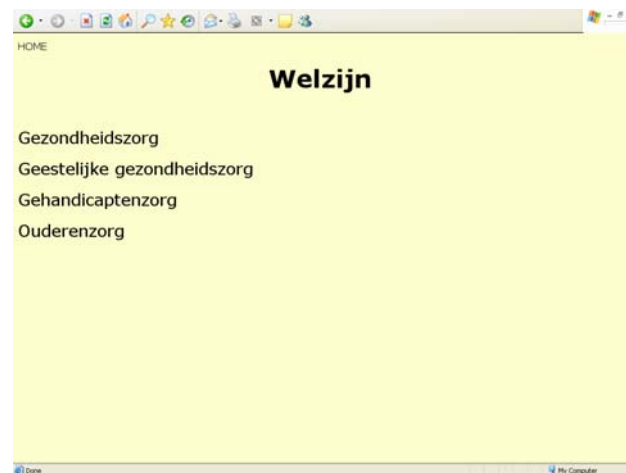
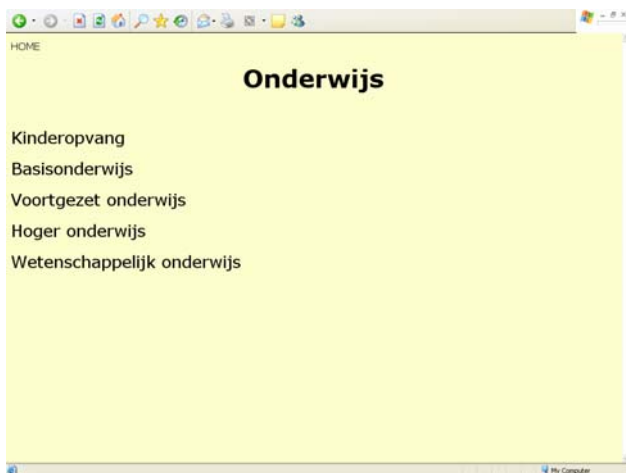
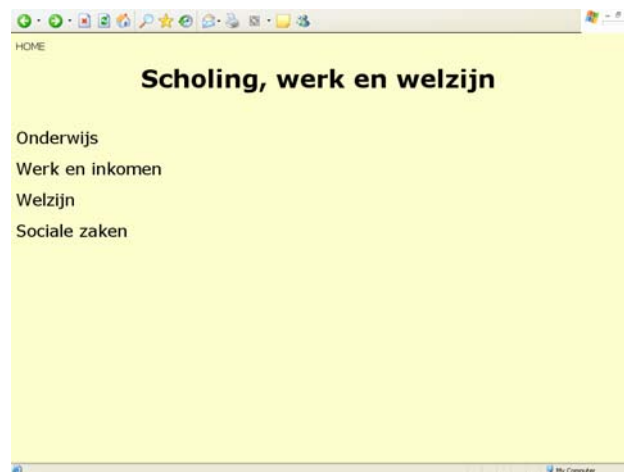


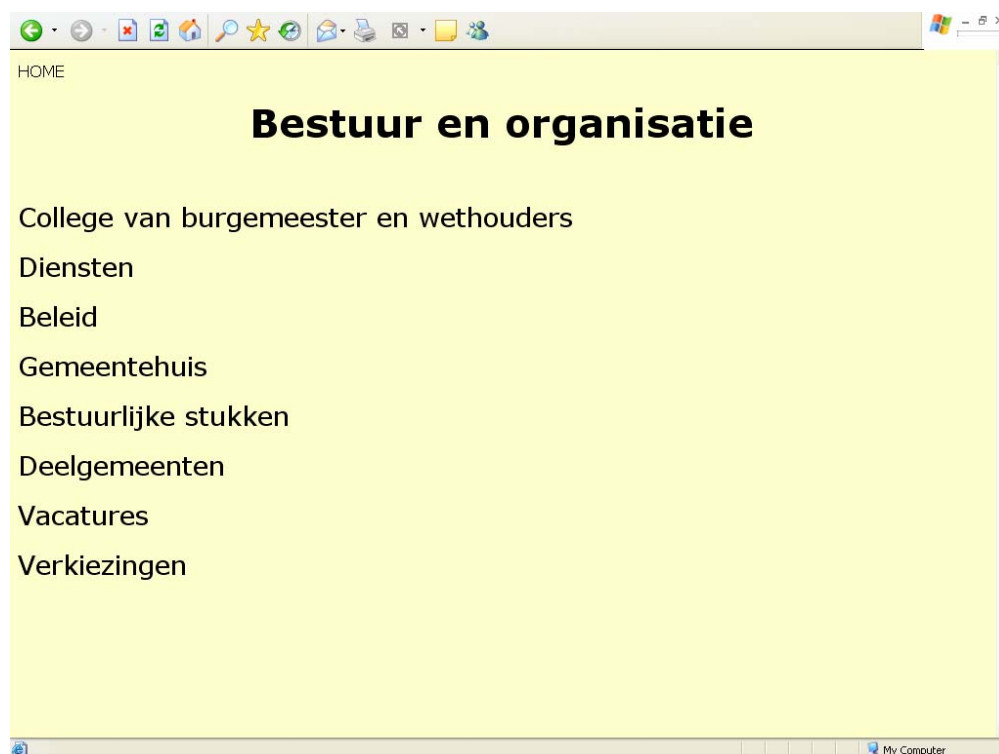


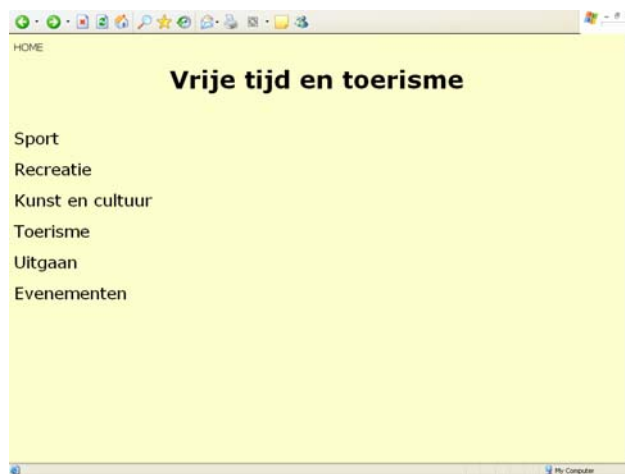












Bijlage I: Uitgebreid overzicht van de twee verschillende ordeningen

Voorkennis			Alternatief			
GFT Glas Grofvuil Klein chemisch afval Papier Tijden van vuilophaal	Afval	Milieu en afval	Uw woonomgeving	Wonen en bouwen	Wonen	
					Bouwen en verbouwen	Aanbouw of uitbouw Binnenshuis verbouwen Schutting bouwen Dakramen en dakkapellen Dakterrassen en balkons
					Milieu	
					Natuur	
					Afval en recycling	Huisvuil GFT Grofvuil Klein chemisch afval Snoeiafval Glas Papier Textiel
					Water	
					Bestemmingsplannen	
	Groenvoorziening Straatonderhoud Gemeentewerf			Openbare orde en veiligheid	Brandveiligheid Politie Ambulancezorg Rampenbeheersing	
	Kopen en verkopen Nieuwbouw Renoveren en restaureren	Bouwen en wonen				
Dakkapel Aanbouw en uitbouw Procedures en vergunningen	Verbouwen			Straat en buitenruimte		
	Aanleggen van tuinen					
	Ambulancezorg Brandweer Eerste hulp Politie	Hulpdiensten		Buiten spelen		
	Bereikbaarheid Plattegrond Parkeren	Verkeer en vervoer				
Bussen Lightrail Metro Taxi Tram Trein	Openbaar vervoer			Bereikbaarheid en parkeren	Parkeren Werk in uitvoering	
					Openbaar vervoer	Gemeentelijk vervoer Aanpak stationsgebied Verkoop en informatie Randstadrail
	Wegwerkzaamheden				Fietsen Routeplanner	

Voorkennis			Alternatief			
Rijbewijs Paspoort Identiteitsbewijs	Identiteit	Burgerzaken	Gemeenteloket	Leven, reizen en papieren	Adres en openingstijden Geboorte en erkenning Naamgebruik en naamswijziging Overlijden	
	Aangifte van geboorte Aangifte van overlijden Trouwen Uittreksel geboorteregister Uittreksel bevolkingsregister Visum				Reisdocumenten	Paspoort Identiteitskaart
					Rijbewijzen Trouwen Uittreksels Verhuizen	
				Gemeentelijke belastingen	OZB Afvalstoffenheffing Rioolrechten Hondenbelasting Precario Toeristenbelasting	
				Vergunningen		
	Afvalheffing Hondenbelasting OZB rioolheffing Waterschapsbelasting WOZ	Gemeentelijke belastingen				
	Basisscholen Middelbare scholen Vervolgopleidingen Volwassenenonderwijs Cursussen	Onderwijs	Scholing, werk en welzijn	Onderwijs	Kinderopvang Basisonderwijs Voortgezet onderwijs Hoger onderwijs Wetenschappelijk onderwijs	
	Subsidies Uitkeringen Gehandicaptenzorg	Sociale voorzieningen		Werk en inkomen	Uitkering Bijstand Arbeidsongeschiktheid Vrijwilligerswerk	
	Apotheek Dokter Fysiotherapeut Psycholoog Tandarts Ziekenhuis	Gezondheidszorg		Welzijn		
				Sociale zaken		
	Burgemeester en wethouders	Bestuur en politiek	Bestuur en organisatie			
Gemeenteraadsleden en Partijen Fracties Raadsvergaderingen	Gemeenteraad		Gemeenteraad	Raadsleden Politieke partijen Vergaderingen Commissies Besluiten Burgerinitiatief		
	Activiteiten Bibliotheek Evenementen Markt Musea Muziekverenigingen Recreatie Speelplaatsen	Sport en recreatie	Vrije tijd en toerisme	Sport	Sportaccommodaties Zwembaden Sportverenigingen Sportbonden	
				Recreatie Kunst en cultuur Toerisme Uitgaan Evenementen		
Sportverenigingen A tot Z Voetbal Tennis Volleybal Zwemmen Badminton Atletiek	Sport					
	Theater					

Bijlage J Logdata Excell onderdeel III

Bijlage K Codeboek dataset SPSS onderdeel III

Ppnr.	Proefpersoonnummer 1 t/m 30
geslacht	1=man 2=vrouw
leeftijd	Van 15 t/m 76 jaar
versie	1=voorkennis 2=alternatief
tijd_totaal	Totaal verstreken tijd per taakuitvoering in seconden
klik_totaal	Totaal aantal benodigde kliks per taakuitvoering
homekliks	Aantal homekliks per taakuitvoering
backkliks	Aantal backkliks per taakuitvoering
eerste_opdr	Zoekopdracht die als eerste aan bod kwam: 1=politieke partijen 2=zwemmen 3=lightrail 4=grofvuil 5=paspoort 6=basisschool 7=hondenbelasting 8=uitkeringen 9=dakkapel 10=ambulancetzorg
tijd_pol_part	Verstreken tijd zoekopdracht politieke partijen
tijd_zwemmen	Verstreken tijd zoekopdracht zwemmen
tijd_lightrail	Verstreken tijd zoekopdracht lightrail
tijd_grofvuil	Verstreken tijd zoekopdracht grofvuil
tijd_paspoort	Verstreken tijd zoekopdracht paspoort
tijd_basisscholen	Verstreken tijd zoekopdracht basisschool
tijd_hond_bel	Verstreken tijd zoekopdracht hondenbelasting
tijd_uitkering	Verstreken tijd zoekopdracht uitkering
tijd_dakkapel	Verstreken tijd zoekopdracht dakkapel
tijd_ambulance	Verstreken tijd zoekopdracht ambulance
klik_pol_part	Aantal benodigde kliks zoekopdracht politieke partijen
klik_zwemmen	Aantal benodigde kliks zoekopdracht zwemmen
klik_lightrail	Aantal benodigde kliks zoekopdracht lightrail

klik_grofvuil	Aantal benodigde kliks zoekopdracht grofvuil
klik_paspoort	Aantal benodigde kliks zoekopdracht paspoort
klik_basisscholen	Aantal benodigde kliks zoekopdracht basisscholen
klik_hond_bel	Aantal benodigde kliks zoekopdracht hondenbelasting
klik_uitkering	Aantal benodigde kliks zoekopdracht uitkering
klik_dakkapel	Aantal benodigde kliks zoekopdracht dakkapel
klik_ambulance	Aantal benodigde kliks zoekopdracht ambulance
gem_zwemmen	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht zwemmen
cor_klik_polpart	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht politieke partijen (versie 1=aantal kliks –1)
cor_klik_ambulance	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht ambulance (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_lightrail	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht lightrail (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_paspoort	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht paspoort (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_basisschool	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht basisschool (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_grofvuil	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht grofvuil (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_hondbel	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht hondenbelasting (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_uitkering	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht uitkering (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_dakkapel	Gecorrigeerd aantal kliks zoekopdracht dakkapel (versie 2=aantal kliks –1)
cor_klik_totaal	Gecorrigeerd totaal aantal benodigde kliks per taakuitvoering (versie 1=aantal kliks-1, versie 2=aantal kliks –8)
gem_klik_polpar	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht politieke partijen (na correctie aantal kliks)
gem_klik_zwemmen	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht zwemmen (na correctie aantal kliks)
gem_klik_lightrail	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht lightrail (na correctie aantal kliks)
gem_klik_grofvuil	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht grofvuil (na correctie aantal kliks)
gem_klik_paspoort	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht paspoort (na correctie aantal kliks)
gem_klik_basisscholen	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht basisscholen (na correctie aantal kliks)
gem_klik_hondbel	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht hondenbelasting (na correctie aantal kliks)
gem_klik_uitkering	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht uitkering (na correctie aantal kliks)
gem_klik_dakkapel	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht dakkapel (na correctie aantal kliks)
gem_klik_ambulance	Gemiddelde tijd per klik zoekopdracht ambulance (na correctie aantal kliks)
Gem_klik_totaal	Gemiddelde tijd per klik voor de totale taakuitvoering (na correctie aantal kliks)