



Onderzoek gebruik van e-mail en kwaliteit van de websites van de Vlaamse gemeenten



Inhoudstabel

Executive summary	4
Inleiding.....	4
Belangrijkste conclusies	5
Inleiding.....	5
E-mail gebruik Vlaanderen.....	6
Websites in Vlaanderen.....	6
Kwaliteit elektronische media	8
Vlaanderen.....	9
E-mail	9
Inleiding.....	9
Bereikbaarheid.....	9
Snelheid	10
Inhoud.....	11
Vormgeving.....	12
Websites	12
Inleiding.....	12
Algemene kwaliteit.....	12
Technologie	13
Toegankelijkheid	13
Lay-out	15
Informatie terugvinden	16
Navigatie	17
Interactiviteit	18
Vertrouwen.....	18
Overzicht Vlaanderen	20
Per Provincie	21
Mail	21
Websites	22
Algemeen.....	22
Technologie	23
Toegankelijkheid	24
Lay-out	25
Contactopties	25
Informatie terugvinden	26
Navigatie	27
Interactie	28
Vertrouwen.....	29
Per grootte van de gemeente.....	30
Inleiding.....	30
Mail	30
Websites	32
Algemeen.....	32
Technologie	34
Toegankelijkheid	35
Lay-out	36
Contactopties	36
Info terugvinden	37
Navigatie	37
Interactiviteit	38
Vertrouwen.....	39
Individuele scores.....	40
Inleiding.....	40
E-mail	40



Snelheid	40
Inhoudelijke kwaliteit	41
Websites	41
Inleiding.....	41
Algemeen.....	41
Technologie	42
Toegankelijkheid	43
Lay-out	44
Contactmogelijkheden	44
Informatie terugvinden	45
Navigatie	46
Interactiviteit - vertrouwen	46



Executive summary

Inleiding

164 gemeentelijke websites zijn onderzocht. Door dit aantal zijn alle conclusies ook statistisch verantwoord en geven een zekerheid van 99% met een maximale afwijking van 7%. Concreet betekent dit als we nu stellen dat de navigatie in de websites gemiddeld een score haalt van 2,43/10 er 99% kans is dat bij een volgend gelijkaardig onderzoek het gemiddelde resultaat zal liggen tussen 2,26 en 2,60 als er niets verandert aan de websites.

De steekproef van 160 gemeenten is bepaald door het lot en dit binnen verschillende categorieën bepaald door de grootte van de gemeente. In de onderstaande tabel staat hoeveel gemeenten binnen een categorie getest zijn. Hoe groter de groep van gemeenten hoe kleiner het aantal dat getest moet worden om statistisch juiste conclusies te kunnen trekken.

Grootte van de gemeente	Aantal gemeenten	getest
Meer dan 50.000 inwoners	12	11
Tussen 30.000 en 50.000 inwoners	29	22
Tussen 20.000 en 30.000 inwoners	40	28
Tussen 10.000 en 20.000 inwoners	136	56
Minder dan 10.000 inwoners	91	47

Deze opdeling laat het ons toe om na te gaan of er duidelijke verschillen zijn in functie van de grootte van de gemeente.

Deze gemeenten zijn ook uit te splitsen naar provincie en dit levert de volgende tabel op:

Provincie	Aantal gemeenten	getest
West-Vlaanderen	64	36
Oost-Vlaanderen	65	36
Antwerpen	70	34
Limburg	44	21
Brabant	65	37



Verschillende aspecten kwamen in het onderzoek voor:

- Technologische kwaliteit
- Toegankelijkheid
- Navigatie
- Lay-out
- Contactmogelijkheden
- Mogelijkheden om informatie terug te vinden
- Interactiviteit op de website
- Vertrouwen dat de website uitstraalt

Voor elk van deze aspecten zijn verschillende criteria getoetst en gewaardeerd. Het totaal aantal criteria is 47. Dit levert een algemene score voor de kwaliteit van de websites op.

Slechts twee criteria (contrast en aantal stappen bij het opzoeken van informatie) kunnen als kwalitatief bestempeld worden, de andere criteria zijn objectief meetbaar.

In dezelfde test is ook een mail naar deze gemeenten gestuurd en hierbij zijn vijf vragen gesteld:

1. Waar is het containerpark?
2. Wanneer is het open op zaterdag?
3. Waar is de bibliotheek?
4. Wanneer is die open?
5. Hoeveel kost het om van de bibliotheek gebruik te maken?

De kwaliteit en de snelheid van het antwoord is gemeten en gewaardeerd. Dezelfde informatie is opgezocht in de websites maar hierbij is geen gebruik gemaakt van een eventuele zoekoptie.

Alle evaluaties zijn in mei en juni 2005 uitgevoerd. Wat na die periode is gewijzigd is dan ook niet in de test opgenomen.

Belangrijkste conclusies

Inleiding

Via deze test zijn een aantal conclusies getrokken voor heel Vlaanderen. Hierbij is vastgesteld dat er grote verschillen kunnen optreden tussen de gemeenten onderling.



E-mail gebruik Vlaanderen

Het e-mail gebruik laat nog veel te wensen over:

- 62% van de gemeenten antwoorden binnen de twee dagen;
- 70% verwijst naar de website van de gemeente maar slechts 15% van hen brengt de burger ook naar het antwoord;
- 42% van de ontvangen antwoorden geven ook een antwoord op alle gestelde vragen;
- 75% van de gemeenten antwoord volledig voor het container park, voor de bibliotheek zakt dit naar 56%;
- de gemeenten zijn goed bereikbaar en 73% beschikt over een algemeen e-mail adres;
- gemeenten sturen soms nutteloze en zware bijlagen mee met het antwoord (tot zelfs bijna twee Mb).

Als we rekening houden met snelheid en inhoud blijkt slechts 18% van de gemeenten een maximale score te hebben (één dag en antwoord op alle vragen).

De zwakke algemene navigatie op de websites is zwak en de gevraagde informatie is niet zomaar terug te vinden op de websites. Een e-mail sturen blijft dan nog de enige mogelijkheid maar ook daar blijft het antwoord gedeeltelijk in gebreke.

Vergelijking met 2003

Als we de resultaten over de twee testen vergelijken blijkt:

- Als er geantwoord wordt is dat sneller;
- Iets meer gemeenten antwoorden niet;
- De volledigheid van de antwoorden is duidelijk beter;
- De nutteloze bijlagen worden een plaag.

Een éénduidig beeld is dat niet. Op bepaalde aspecten is het beter, maar op andere gaan we erop achteruit.

Websites in Vlaanderen

De algemene kwaliteit van de websites in Vlaanderen is ondermaats. Het volgende overzicht geeft duidelijk aan waar de zeer zwakke punten liggen. De score is aangegeven met sterren en hoe minder sterren hoe slechter de gemiddelde score is.

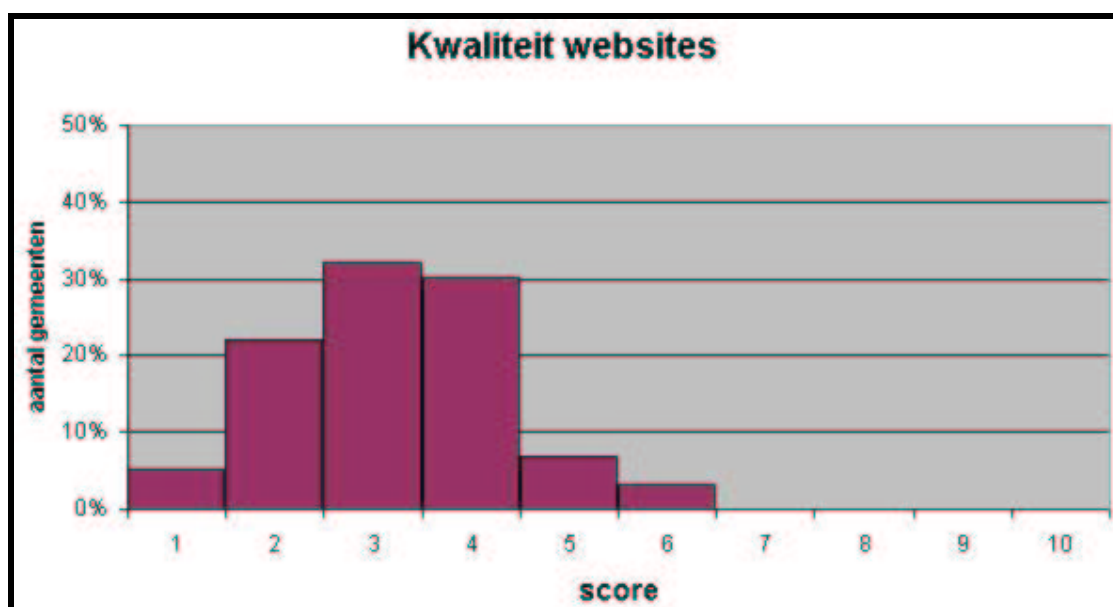


Criterion	Gemiddelde score	Maximum score	Minimum score
Technologie	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Toegankelijkheid	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Lay-out	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Contactopties	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Informatie vinden	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Navigatie	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Interactiviteit	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Vertrouwen	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Totaal	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆

Uit dit overzicht blijkt:

- De totale kwaliteit is zwak;
- Enkel informatie terugvinden lijkt redelijk maar rekening houdend met wat gezocht is, is dit ook zwak;
- Er zijn sterke verschillen tussen de gemeenten onderling (let vooral op de maximum en minimum scores)
- Slechts 10% van de gemeenten haalt meer dan 5 op 10.

Teveel gemeenten leveren een zwakke prestatie af maar hier is niet nader onderzocht wat de mogelijke oorzaken hiervan zijn. Uit de onderstaande figuur blijkt dat teveel gemeenten een score tussen 2 en 4,99 halen maar ook het algemeen gemiddelde moet sterk omhoog. Een enkele gemeente kan niet bewerkstelligen dat het algemeen gemiddelde sterk stijgt, maar dat is geen reden om af te wachten.



Figuur 1: Websites in categorieën



Aangezien een gemeentelijke website zich tot ALLE burgers zou moeten richten, is de toegankelijkheidsscore zorgwekkend laag.

De navigatie is stiefmoederlijk behandeld en kan met enkel ingrepen al gevoelig verbeteren.

De overheid heeft de mond vol van e-government maar echt veel komt daar niet van in huis op gemeentelijk vlak. De interactiviteit moet het met één ster doen. Hierbij is gekeken of de gemeente een echt e-loket heeft en of de meldingskaart bereikbaar is van op de homepagina. Een e-loket waarbij de burger gevraagd wordt om het formulier af te drukken, in te vullen en naar het gemeentehuis te brengen wordt niet als een volwaardig e-loket beschouwd en telt dus niet mee. Ongeveer één gemeente op drie heeft een e-loket en één op vijf maakt het meldingsformulier toegankelijk van op de homepagina.

Kwaliteit elektronische media

De scores zijn zwak over de gehele lijn. De criteria kunnen streng zijn maar toch is het zo dat hier enkel gekeken werd of de gemeenten de “best practices” op het web en in e-mail toepassen. Er is geen twijfel dat de gemeenten hun best doen, maar zij beschikken blijkbaar niet over de nodige kennis om dit ook goed te doen.

Anderzijds is het ook zo dat de maximale score in Vlaanderen voor vijf van de acht criteria 10/10 was, onmogelijk was het dus niet. Alleen slagen de gemeenten er blijkbaar niet in op een consistente manier kwaliteit te leveren.

Zowel qua e-mail als qua website schiet Vlaanderen zwaar tekort. Er zijn geen vijf sterren gemeenten als het hier op aankomt. Op enkele elementen is de maximale score vijf sterren maar het is niet dezelfde gemeenten die steeds het maximum scoren. De kwaliteit van deze media is onregelmatig en ontoereikend.

Blijkbaar blijft de kwaliteit voorlopig nog een fata morgana.



Vlaanderen

E-mail

Inleiding

Drie aspecten zijn hierbij onder de loep genomen en ook vergeleken met de test van 2003. Deze aspecten zijn:

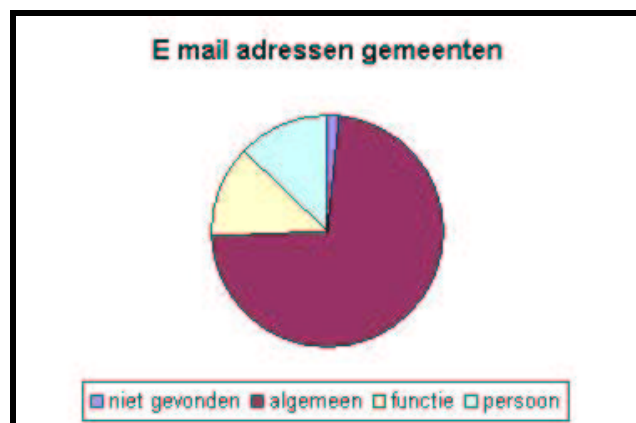
- Bereikbaarheid
- Snelheid
- Inhoud en vormgeving

Bereikbaarheid

Slechts drie gemeenten waren niet bereikbaar. Ofwel was het e-mail adres onvindbaar ofwel werkte het menu in de website niet.

Aangezien veel gemeenten geen adressen geven op de homepage van hun website loopt dan het spoor dood.

73% van de gemeenten geven een algemeen e-mail adres en zo hoort het. 13% van de gemeenten verwijzen naar een bepaalde functie in de gemeente (meestal de secretaris) en nog eens 13% verwachten dat de burger de vraag aan een persoon stelt. De eerste oplossing is redelijk, de tweede is te mijden omdat hier een onderhoudsprobleem veroorzaakt wordt.



Figuur 2: E-mail adressen en bereikbaarheid

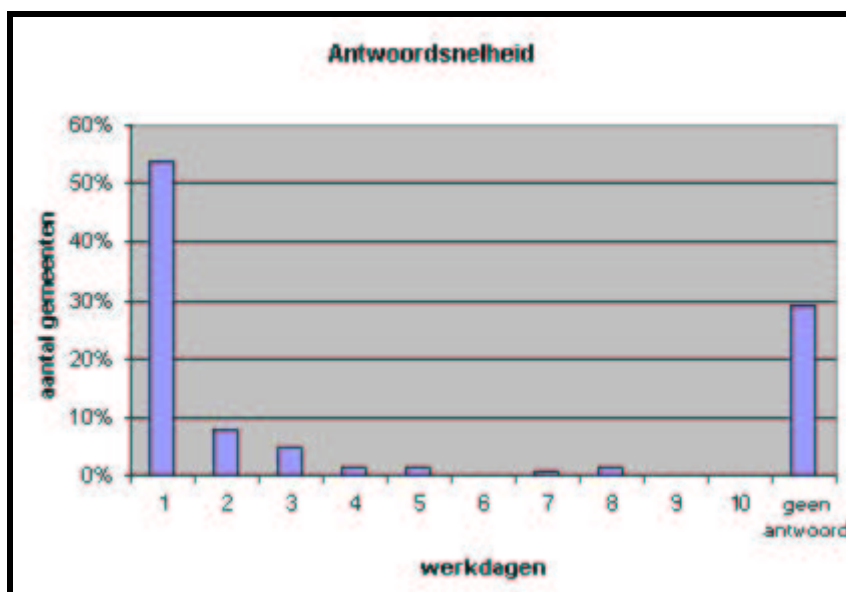


De situatie is duidelijk verbeterd ten opzichte van 2003. Toen was het bij 11% van de gemeenten onmogelijk om het e-mail adres te vinden, nu is dat slechts 2%.

Het niet vermelden van het e-mail adres gebeurt steeds meer en meer. Robotten speuren het web af en sturen ongevraagd en zinloos e-mails als het e-mail adres expliciet vermeld is. Dit kan een reden zijn om de e-mail adressen van de website weg te halen. In dit geval is een goede contactpagina een noodzaak. Uit de test blijkt dat die slechts in 21% van gevallen beschikbaar is.

Snelheid

Een redelijk aantal gemeenten antwoordt snel. 54% geeft een antwoord na één dag. Nog eens acht procent volgt na twee dagen en vijf procent na drie dagen. Dan wordt het stil op enkele sporadische antwoorden na. Na 10 werkdagen blijft 29% van de gemeenten zonder antwoord. De test liep nog verder door en werd afgesloten 38 dagen nadat de mail verstuurd was. Dan nog bleven 26% van de mails onbeantwoord.



Figuur 3: Antwoordsnelheid

Een aantal gemeenten verwijzen naar hun website. Dit is goed omdat dit een promotiemiddel is voor de eigen website en meteen de efficiëntie van het gemeentebestuur verhoogt. Om ook effectief te zijn is het echter wel noodzakelijk om te verwijzen naar de pagina met het antwoord, anders kan de burger op zoek gaan. De navigatie op de websites is echter dermate zwak dat dit geen service naar burger is.



Over alle gemeenten heen en ongeacht de snelheid van het antwoord verwijst 70% naar hun website (bijna allemaal). Slechts 15% van hen brengt de burger naar de informatie met de pagina. 85% van de gemeenten laat de burger achter aan de ingang van de doolhof.

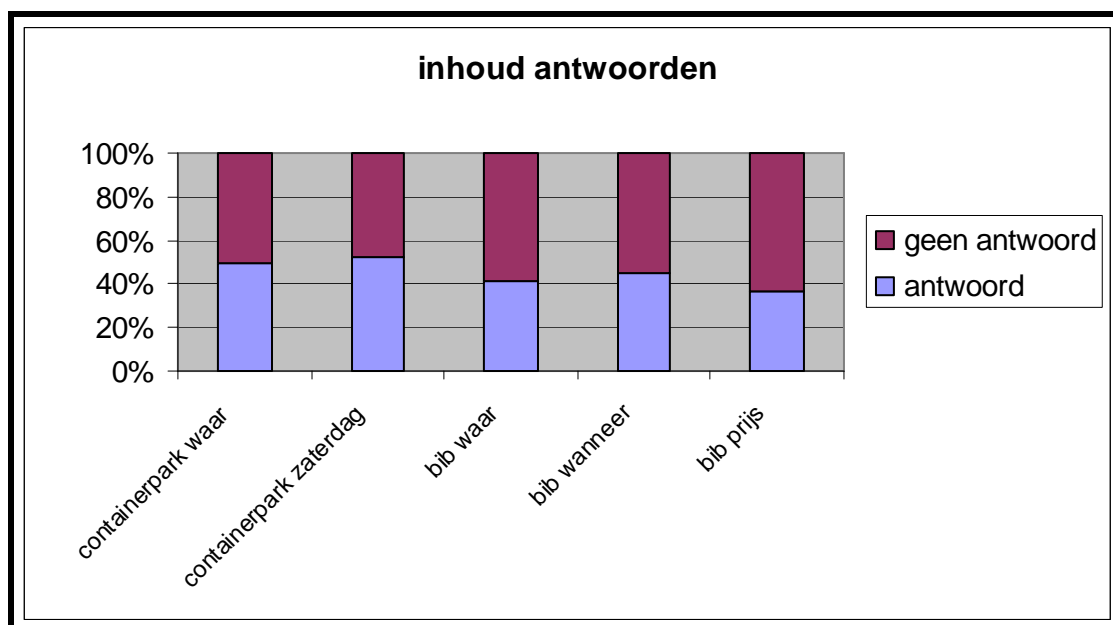
Inhoud

De gestelde vragen kunnen in twee rubrieken worden ondergebracht namelijk:

- Het containerpark
- De bibliotheek

Er is enkel nagegaan of op de vragen is geantwoord, er is niet gekeken of dit antwoord overeenkomt met de informatie die op de website gevonden is.

Ondanks dat elke gemeente de diensten van het containerpark en de bibliotheek verplicht moet aanbieden blijven toch een aantal gemeenten het antwoord schuldig. Als we alle gemeenten in beschouwing nemen (ook zij die helemaal niet antwoordden) is de inhoudelijk kwaliteit:



Figuur 4: Inhoud antwoorden

Deze inhoudelijke kwaliteit is te zwak om aanvaardbaar te zijn. Heel wat mails worden niet aandachtig genoeg gelezen waardoor niet zorgvuldig geantwoord is. Door de splitsing over twee domeinen (milieu of afval en cultuur) en de kwaliteit van de



antwoorden blijkt er ook een coördinatieprobleem te zijn. 14% van de gemeenten stuurde twee of meer mails en soms was zelfs weinig tijdsverschil tussen de mails onderling.

Vormgeving

Enerzijds is er het bericht zelf en anderzijds de bijlagen. Is de vraag ingesloten bij het antwoord? Zijn de bijlagen relevant? Zijn de bijlagen niet te groot?

22% van de gemeenten sluit de vraag niet in bij het antwoord. Dit is nochtans eenvoudig omdat dit een basisinstelling is van de meeste e-mail programma's.

5% van de gemeenten stuurde ook bijlagen mee en mede hierdoor zijn de mails te groot. Als de vraag meegestuurd is met het antwoord (eigenlijk een vorm van beleefdheid en het kost niets) is een mail van 20Kb meer dan groot genoeg. Toch blijken 27% van de ontvangen mails daar ruim boven te zitten. De bijlagen lopen zelfs op tot bijna 2Mb.

Enkele gemeenten sluiten het antwoord af met een soort "disclaimer" om zich in te dekken tegen verkeerd gebruik van de gegevens of de eventuele onjuistheid ervan. De meeste gemeenten doen dit niet.

Websites

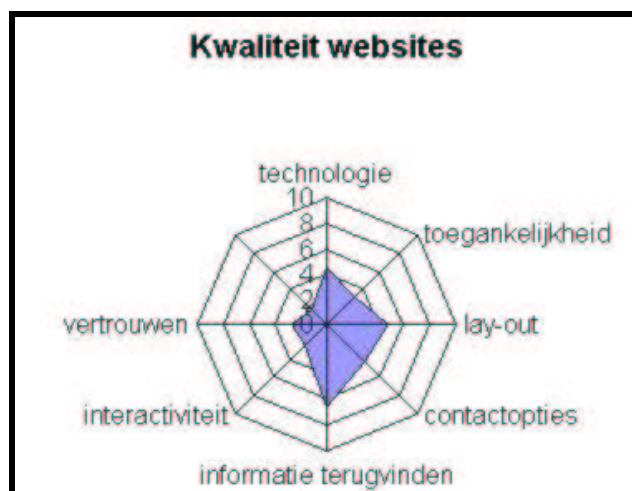
Inleiding

Bijna alle geteste gemeenten beschikken over een website en dat is goed nieuws. Drie gemeenten zijn nog in de aanloopfase (hebben slechts één of enkele pagina's) en 7 gemeenten maken nog gebruik van het portaal dat de Vlaamse Gemeenschap biedt. Dit betekent dat slechts 6% van de gemeenten niet over een echte en volwaardige website beschikt.

Algemene kwaliteit

De websites werden beoordeeld op 47 criteria waarvan de meeste objectief meetbaar zijn.

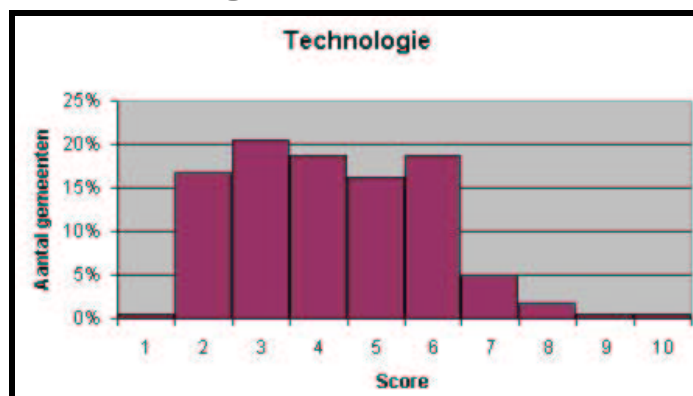
De kwaliteit van de website valt tegen. Dit blijkt heel duidelijk uit de onderstaande grafiek.



Figuur 5: Kwaliteit van de websites

Enkel het terugvinden van informatie raakt hoger dan 6/10, al de rest zit er gemiddeld onder. Er zijn echter grote verschillen tussen de gemeenten onderling en daarom zoomen we iets dieper in op de resultaten.

Technologie



Figuur 6: Technologie in Vlaanderen

Hier zit een grote groep tussen 2 en 6 (de verdeling is bijna homogeen). Het feit dat enkele gemeenten het wel goed doen is meteen een bewijs dat een goede score mogelijk is.

Toegankelijkheid

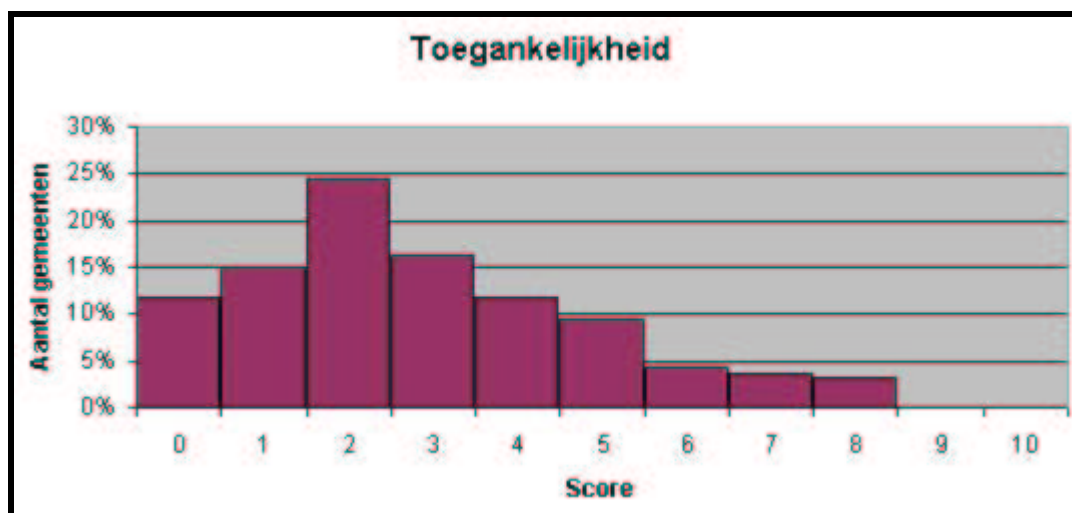
Bij de toegankelijkheid is de website niet enkel onderzocht voor blinden en slechtzienden die speciale hulpmiddelen gebruiken. Ook de oudere burgers (een steeds groter wordende groep) hebben



speciale verwachtingen. Hier spelen vooral een goed contrast en het groter kunnen maken van de letters een grote rol.

Slechts 24% heeft het Blindsurfer certificaat en dat is veel te weinig. Daarbij komt nog dat van zij die het Blindsurfer certificaat hebben 90% niet meer in orde is. Worden de zaken teveel op hun beloop gelaten? De meest voorkomende problemen zijn eigenlijk eenvoudige problemen en hebben vooral te maken met ALT teksten die ontbreken. Bij het onderzoek is niet nagegaan of de aanwezige ALT teksten van goede kwaliteit zijn omdat dit enerzijds moeilijk te beoordelen is en anderzijds mijn mening op bepaalde punten niet overeenkomt met de richtlijnen van Blindsurfer.

De oudere bevolking speelt blijkbaar niet echt mee want bij 42% van de gemeenten zijn contrastproblemen vastgesteld en 51% gebruikt vast lettergroottes.



Figuur 7: Toegankelijkheid in Vlaanderen

Teveel gemeenten zitten in de lage regionen van toegankelijkheid. Het grote aantal gemeenten met een score van nul (12%) moet tot nadenken stemmen.

Een beperkt aantal gemeenten biedt een alternatieve website aan voor blinden en slechtzienden. Dit is een mogelijke oplossing maar wel een dure omdat er dan twee websites moeten onderhouden worden. Een blinde of slechtziende kan enkel de alternatieve website gebruiken maar is die inhoudelijk identiek aan de gewone website? Ik heb zelfs alternatieve sites gezien die niet toegankelijk waren. Wat is de waarde dan nog voor een blinde of slechtziende?

De gemeenten moeten hier duidelijk nog veel werk doen en vooral niet op hun lauweren rusten. De 24% van de gemeenten met een



certificaat zouden een score 10 moeten halen, maar dat is duidelijk niet het geval.

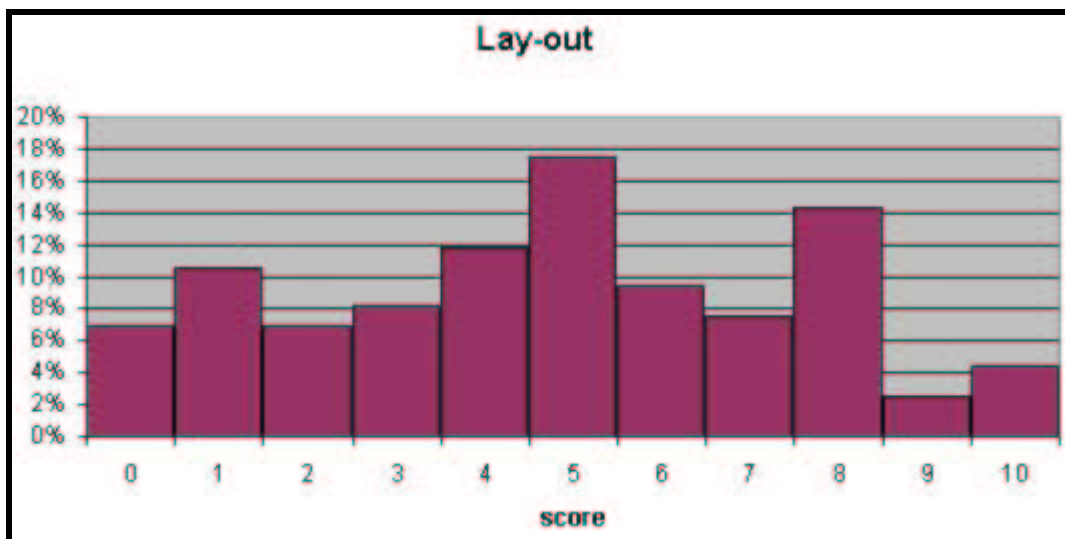
Lay-out

38% van de gemeenten laten hun website starten met een splashpagina of een introductiefilmpje. Hiermee bewijzen ze de burger geen dienst en de gemeente zelf ook niet. Wie dan wel?

56% van de gemeenten gebruiken frames (of vaste zones). Dit is een verouderde lay-out waarbij vooral de producenten garen spinnen (het bouwen is gemakkelijker). In vele gevallen leiden deze frames ook naar problemen voor de toegankelijkheid.

De lay-out is bij 69% van de gemeentelijke websites door tabellen gerealiseerd. Dit levert enerzijds toegankelijkheidsproblemen op (oneigenlijk gebruik van tabellen) en anderzijds is dit een verouderde aanpak. Hierdoor is het mogelijk dat deze websites in de toekomst zullen moeten herzien worden. Het World Wide Web Consortium (verantwoordelijk voor de standaarden) legt meer en meer de nadruk op een strakke scheiding tussen vormgeving en inhoud.

In de Westerse wereld lezen we van links naar rechts. Bij 31% van de gemeenten is dit geen belangrijk gegeven want zij lijnen hun tekst rechts uit of centreren hem. Hierdoor wordt het voor de burger moeilijker gemaakt dan nodig.



Figuur 8: Lay-out kwaliteit



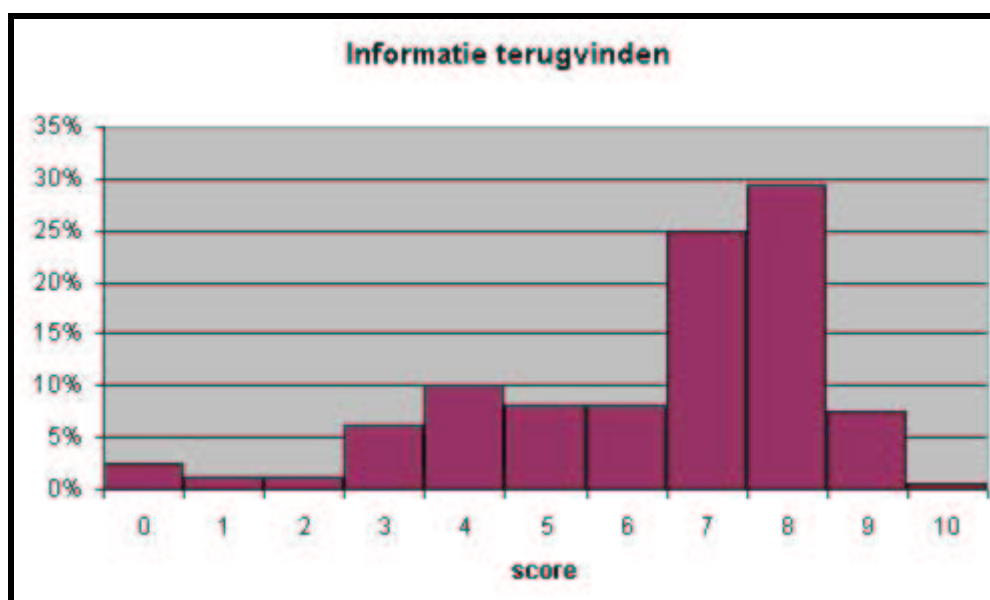
Informatie terugvinden

Enkel het informatie criterium haalt een redelijke score. Bij dit criterium is onderzocht in hoeverre het aangeboden menu de burger kon brengen bij de informatie die via de mail is opgevraagd. Hierbij zijn niet alle opties in het menu gebruikt maar zijn enkel de meest voor de hand liggende opties gebruikt. De burger zal ook niet de volledige site exploreren maar na enkele vruchteloze pogingen concluderen dat de informatie niet op de website staat. De scores voor de vragen waren hier:

Vraag	Score
Waar is het containerpark?	73%
Wanneer is het containerpark open op zaterdag?	73%
Waar is de bibliotheek?	94%
Wanneer is de bibliotheek open?	91%
Hoeveel kost het gebruik maken van de bibliotheek?	65%

Een volledig antwoord is dus niet zomaar te vinden.

Deze test is ook meteen een indicatie voor de kwaliteit en gebruiksgerictheid van de navigatie.



Figuur 9: Informatie terugvinden

De goede score is hier geen reden tot jubelen. Vooral het moeilijk vinden van bepaalde informatie is erg.



Navigatie

Hierbij is vooral getest of de “best practices” gevolgd worden door de gemeenten. Een aantal standaarden moeten hierbij gerespecteerd worden zoals een logo in de linkerbovenhoek dat naar de homepage wijst, gebruiken van broodkruimels, plaatsen van de zoekoptie rechtsboven Hierdoor kan de burger gebruik maken van de werkwijzen die hij/zij op andere websites gebruikt.

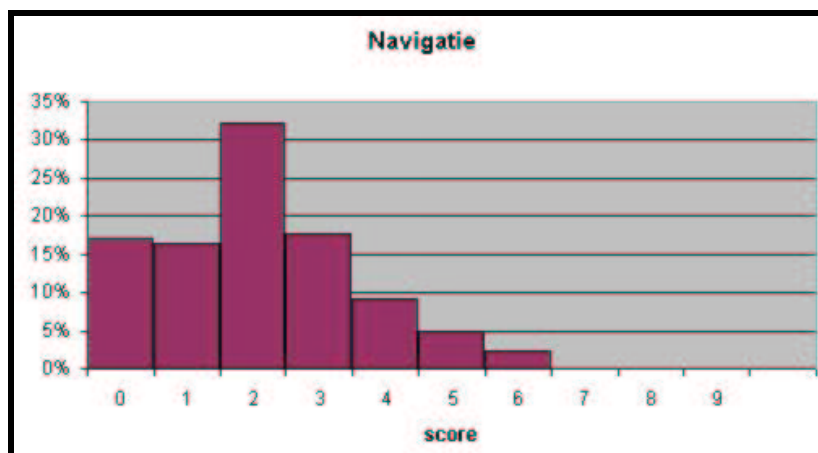
Slechts 27% van de gemeenten maken een link van het logo dat in de linkerbovenhoek staat (39% van de gemeenten heeft daar niets dat hiervoor kan doorgaan).

Met de menu's is het erg gesteld. Een gemeentelijke website kan een heel groot aanbod hebben en dat houdt in dat de menustructuur zeer uitgebreid kan zijn. Groepen aanbrengen om het menu logisch in te delen is een eerste hulpmiddel, slechts 5% van de gemeenten doen dit. Om in een lange lijst iets terug te vinden is het noodzakelijk dat de lijst gesorteerd is. Bijna elke burger kent het alfabet, een sortering op die manier kan dus heel wat soelaas brengen. Toch geven 88% van de gemeenten de voorkeur aan een wanordelijk menu.

Soms zien we iets staan als “Levensloop” maar dan is het noodzakelijk dat ook alles hierin met de levensloop te maken heeft. Is de problematiek rond wonen onderdeel van de levensloop? Hier kan het probleem van vlag en lading ontstaan (de vlag dekt niet langer de lading). Elke groepering moet omzichtig gebeuren want dit probleem ligt altijd op de loer.

Zoekrobots zijn het vangnet als al het andere niet voldoet voor de burger (voor iedereen goed doen kan niet). Voor de werking gebruikt 40% de best practices, voor de plaatsing daalt dit tot 16%.

Het totaal is een zwakke navigatie. Het aanbod is er misschien wel maar vind ik als burger mijn weg hierin – hoogst waarschijnlijk niet.

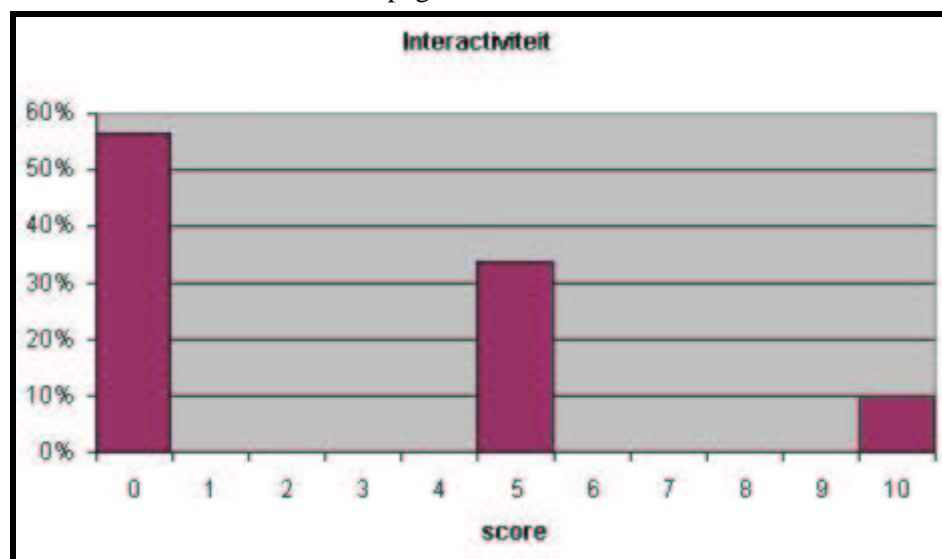


Figuur 10: Navigatie in Vlaanderen



Interactiviteit

De overheid heeft de mond vol van e-government. Dit is getest op de gemeentelijke websites. Beschikken zij echt over een elektronisch loket of niet (het plaatsen van formulieren die de burger moet downloaden, invullen en dan afleveren is geen e-loket. Een meldingsformulier is meestal wel aanwezig maar is het ook direct bereikbaar vanaf de homepagina?



Figuur 11: Interactiviteit

De algemene interactiviteit is zwak. Het patroon over de gemeenten heen is op zijn minst merkwaardig. Enkel doen het heel goed maar bij de meeste gemeenten is het belabberd tot onaanvaardbaar. 33% van de gemeenten heeft een e-loket die naam waardig, 20% maakt het meldingsformulier beschikbaar op de homepagina. Beide samen zien we slechts in 10% van de gevallen.

Vertrouwen

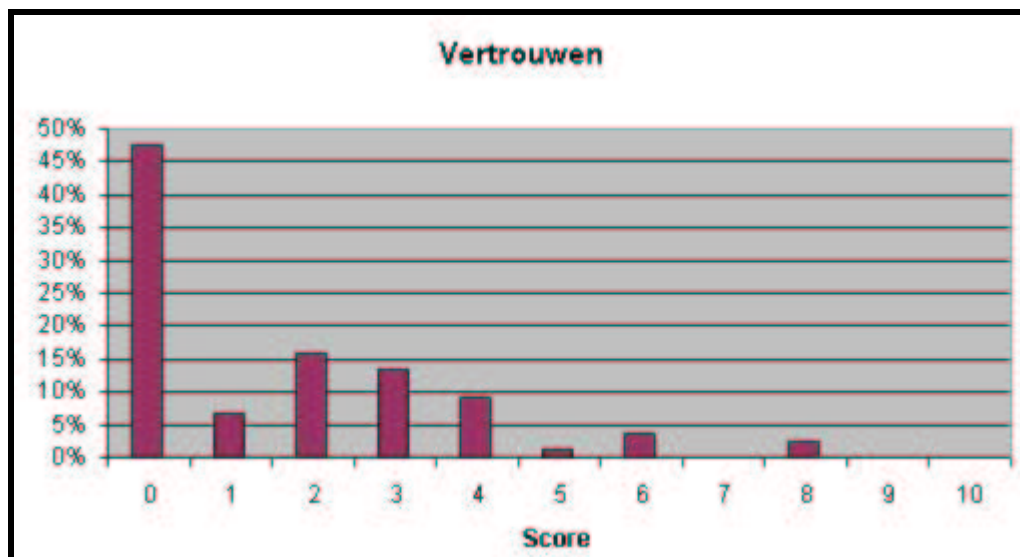
Voor de burger is het belangrijk dat de website van de gemeente betrouwbaar overkomt. Dit kan enerzijds door het vermelden van een “disclaimer” en een “privacy verklaring” en anderzijds door elke pagina te dateren (indien nodig) en de verantwoordelijke te vermelden.

Een privacy verklaring die in de disclaimer zit opgeborgen verliest veel van zijn waarde. Hetzelfde is waar als de privacy verklaring enkel een korte verwijzing naar de wet is.

Alhoewel dit niet specifiek onderzocht is viel toch op dat op bepaalde websites de prijzen nu nog steeds in Bef staan voor de bibliotheek. Het verwijzen naar werken die reeds lang hadden moeten afgewerkt zijn wekt ook niet direct vertrouwen. De kwaliteit



van de informatie is cruciaal om de geloofwaardigheid zoveel mogelijk te garanderen.



Figuur 12. Betrouwbaarheid websites

Een heikel punt is hier de privacy regeling. In combinatie met het e-loket heeft 6% van de gemeenten een bruikbare privacy verklaring. De combinatie privacy en meldingsformulier is slechts in 3% van de gevallen aanwezig. Slechts 1% van de gemeenten doet de moeite om de pagina's te dateren en/of de verantwoordelijke kenbaar te maken.



Overzicht Vlaanderen

Criterion	Gemiddelde score
Technologie	☆☆☆☆
Toegankelijkheid	☆☆☆☆
Lay-out	☆☆☆☆
Contactopties	☆☆☆☆
Informatie vinden	☆☆☆☆
Navigatie	☆☆☆☆
Interactiviteit	☆☆☆☆
Vertrouwen	☆☆☆☆
Totaal	☆☆☆☆

Er kan nog veel gedaan worden om de kwaliteit te verbeteren. Op de website www.tech4people.be wordt u een document aangeboden dat precies hierop ingaat. Stuur ons een mailtje (info@tech4people.be) en bevestig de bestelling met een bestelbon en u krijgt het adres van dit document.

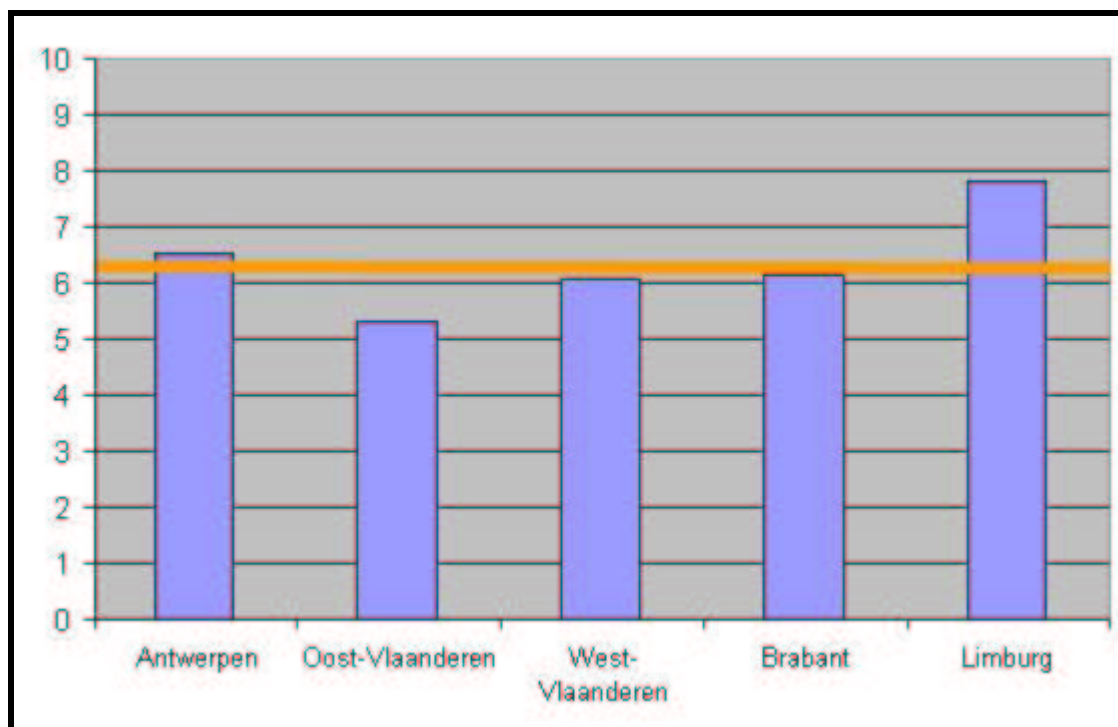


Per Provincie

Mail

Zowel de inhoudelijke kwaliteit, de snelheid en het eventueel niet beantwoorden laten te wensen over.

De snelheid is het hoogst in Limburg en het laagst in Oost-Vlaanderen.

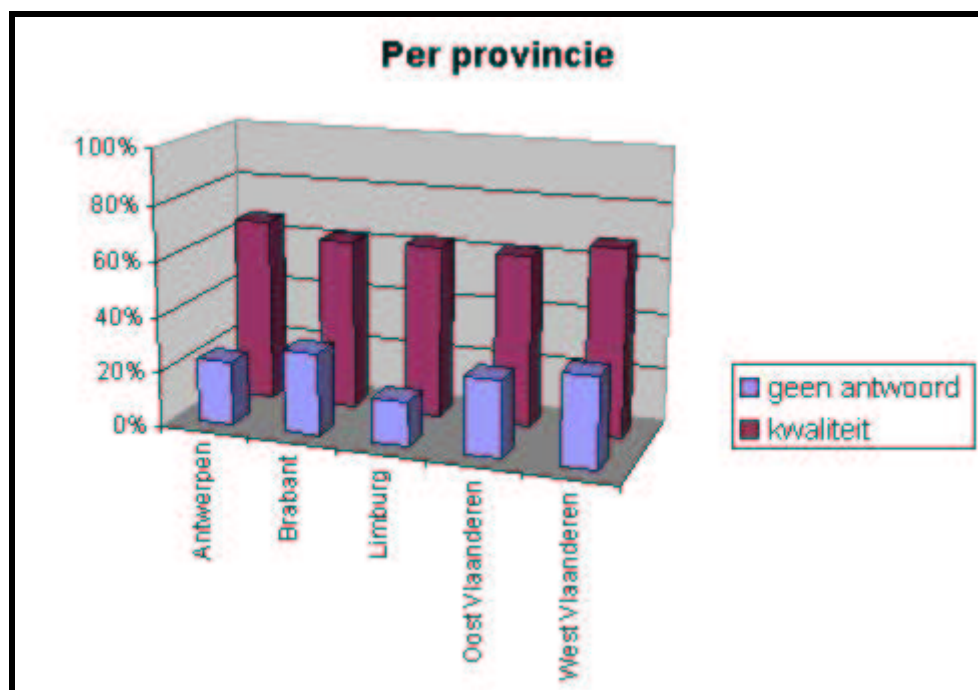


Figuur 13: Snelheid mail per provincie

De oranje horizontale lijn is het gemiddelde in Vlaanderen.

In Limburg heeft u de grootste kans dat uw mail beantwoord wordt, in West-Vlaanderen is die kans het kleinst. De kans dat gemeenten niet antwoorden is meestal ongeveer 1 op 4, in Limburg is die kans 1 op 7.

De kwaliteit is ongeveer gelijk over de verschillende provincies.

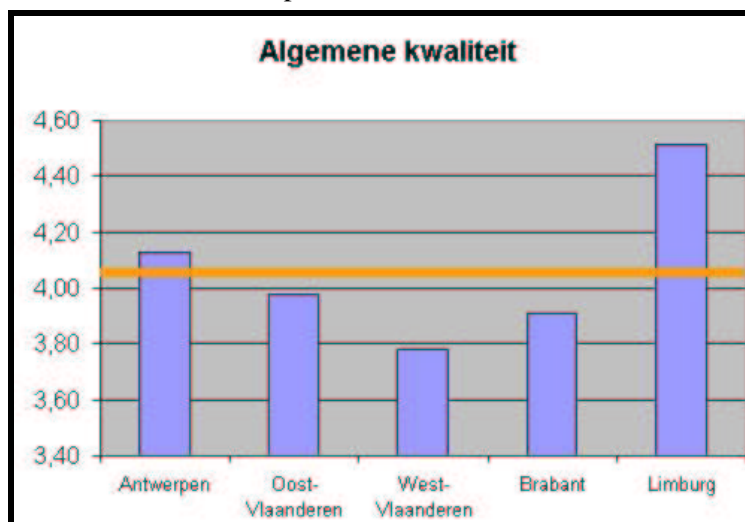


Figuur 14: Kwaliteit en antwoord per provincie

Websites

Algemeen

Voor de websites bekijken we zowel de totale kwaliteit als de kwaliteit op elk onderdeel.



Figuur 15: Totale webkwaliteit per provincie



Dit is een patroon dat meermaals terugkomt. Hieruit blijkt dat West-Vlaanderen zeer slecht scoort (bij 6 van de 8 criteria zijn ze de zwakste van alle provincies). Oost-Vlaanderen, Antwerpen en Brabant spelen afhankelijk van het criterium haasje over. Limburg scoort ten opzichte van de andere provincies zeer goed.

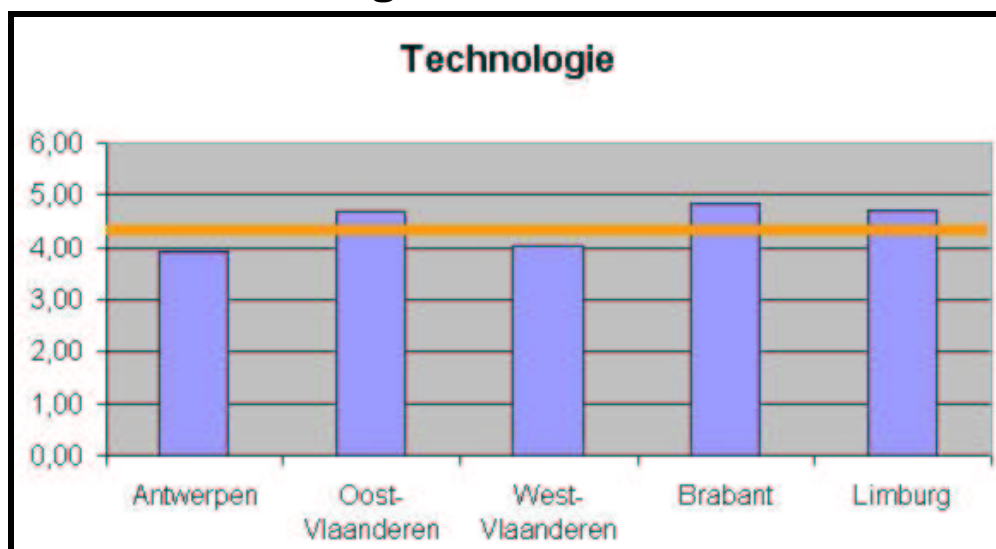
Als we de provincies rangschikken op basis van de gemiddelde score per criterium (8 criteria en 5 provincies) en dan de rangschikkingen optellen, krijgen we de volgende tabel:

Provincie	Score op 40
Limburg	17
Brabant	21
Antwerpen	23
Oost-Vlaanderen	28
West-Vlaanderen	31

Limburg wint overduidelijk de combiné, West-Vlaanderen heeft onbetwistbaar de rode lantaarn.

Het algemeen gemiddelde blijft evenwel steken op 4,06, reden tot juichen is er nergens. De scores over de provincies heen laten duidelijk zien dat in het land der blinden één oog koning is. Alle gemeenten hebben een grote inspanning te leveren maar die is in West-Vlaanderen het grootst.

Technologie



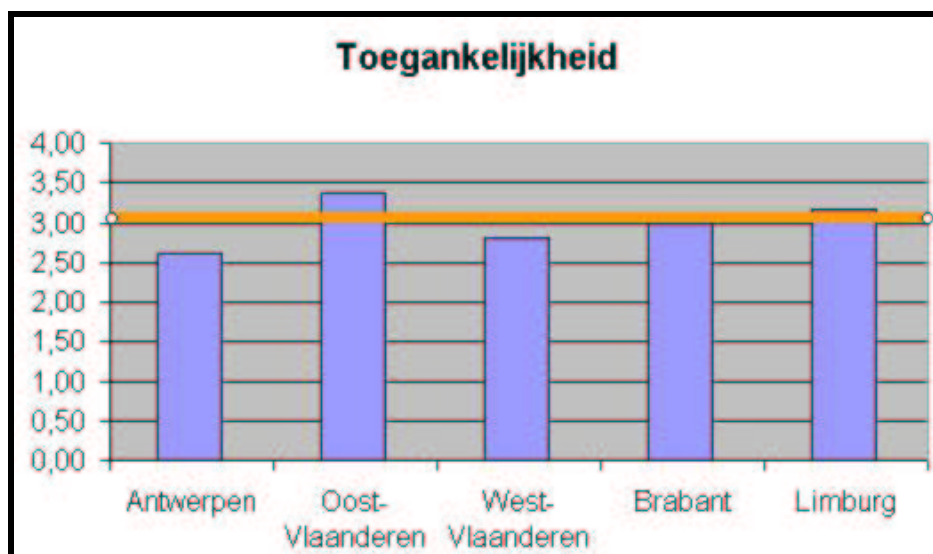
Figuur 16: Technologische kwaliteit per provincie



Oost-Vlaanderen, Brabant en Limburg zitten dicht bijeen. Antwerpen en West-Vlaanderen hinken hierbij achterop. West-Vlaanderen en Antwerpen scoren vooral slecht wat het vermelden van de HTML standaard betreft. Dit is nochtans een basis vereiste van het World Wide Web Consortium.

Toegankelijkheid

De toegankelijkheid is overall in Vlaanderen slecht.



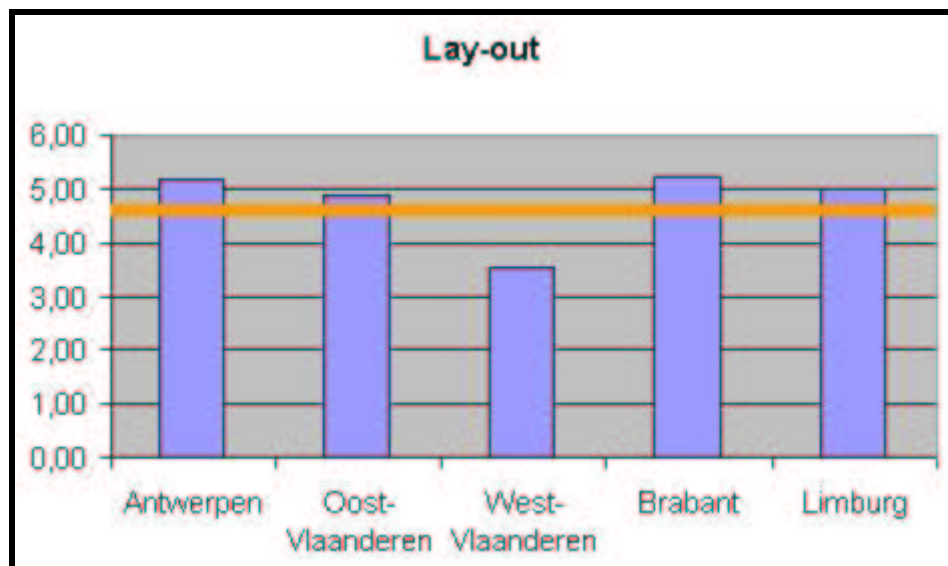
Figuur 17: Toegankelijkheid per provincie

De verschillen zijn hier niet echt groot maar de score is altijd onaanvaardbaar laag. Dit moet een belangrijk aandachtspunt zijn voor de gemeenten. Het hebben van een logo is één ding, maar continue aandacht is nodig. Dit blijkt heel duidelijk als we zien dat 90% van de gemeenten die een certificaat hebben dit eigenlijk niet meer waard zijn.

In Antwerpen, West-Vlaanderen en Limburg blijkt geen enkele gemeente met een certificaat dit nog waard te zijn. In Brabant is dat 1 van de 10 gemeenten en in Oost-Vlaanderen 3 van de 10.



Lay-out



Figuur 18: Lay-out per provincie

Met uitzondering van West-Vlaanderen liggen de scores hier niet ver uiteen.

Als we één aspect bekijken (namelijk het starten met een “splashpagina” – een zinloze pagina met een foto of een filmpje) dan blijkt:

Provincie	Splashpagina
Limburg	24%
Antwerpen	36%
Brabant	32%
Oost-Vlaanderen	36%
West-Vlaanderen	61%

In West-Vlaanderen is de lay-out in veel gevallen onvoldoende en zelfs gedeeltelijk gedateerd.

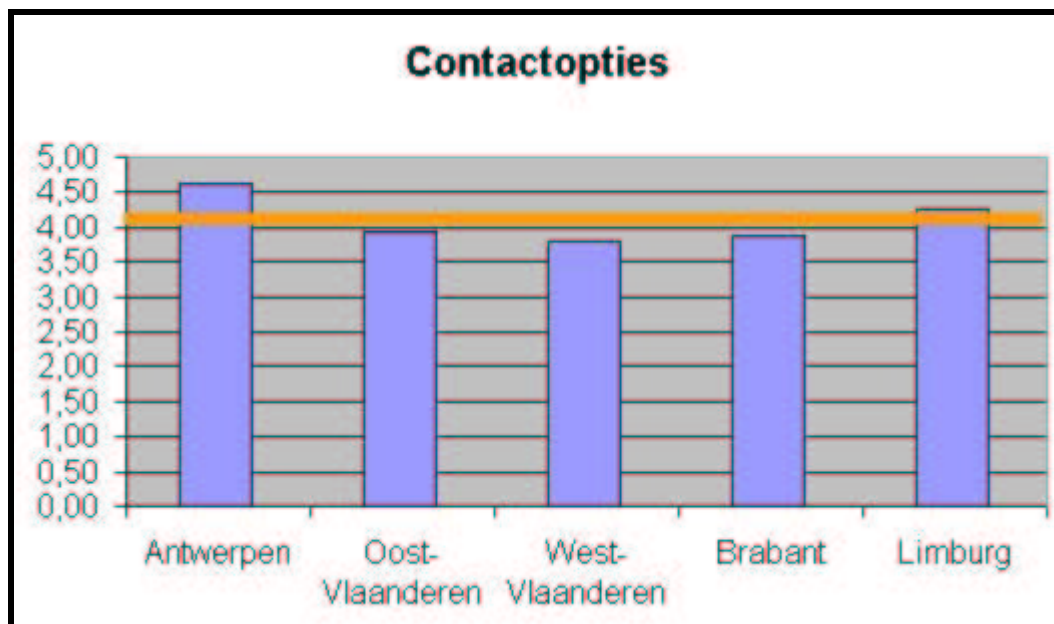
Contactopties

In dit verband is ook de al of niet aanwezigheid van een contactpagina getest. Tevens is nagegaan of de gemeente een nieuwsbrief heeft die bereikbaar is op de homepage en waarbij de burger zelf kan bepalen wat hem/haar interesseert.

Daarnaast is ook de beschikbaarheid van het gewone adres, het telefoonnummer en het e-mail adres bekeken. Voor het e-mail adres



is ook bepaald welk soort adres dit was (algemeen, gericht op een bepaalde functie of gericht op een bepaalde persoon).



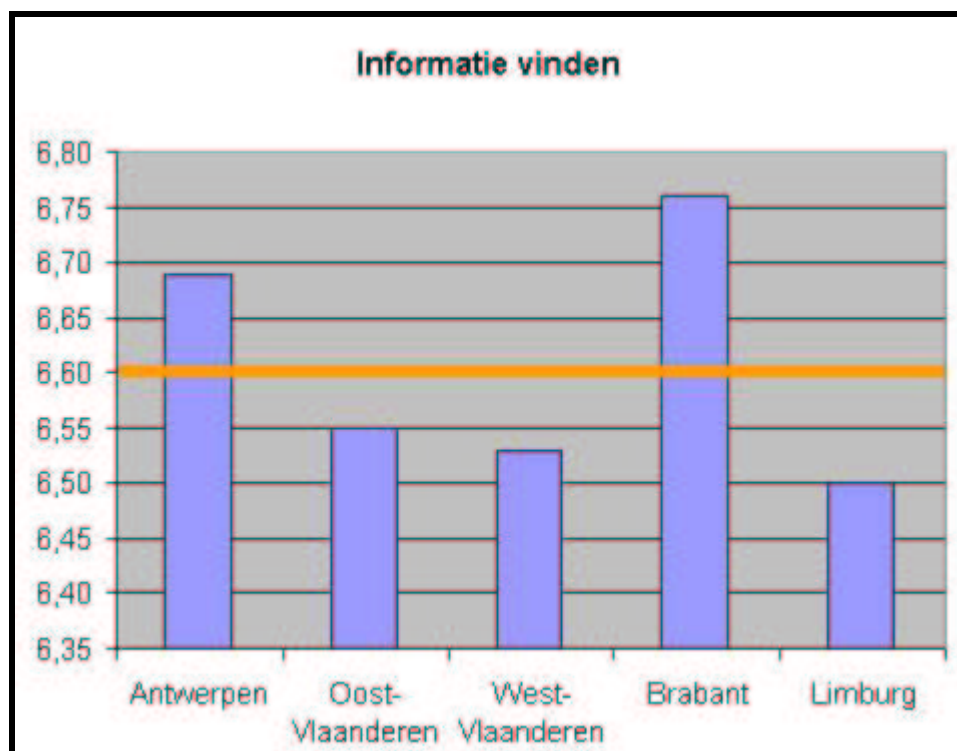
Figuur 19: Contactopties per provincie

Antwerpen ligt iets boven de anderen maar de verschillen blijven beperkt. De algemene conclusies zijn hier dus ook geldig.

Informatie terugvinden

Via e-mail is informatie opgevraagd. Kan de burger dezelfde informatie snel en eenvoudig terugvinden op de website. Hierbij is geen gebruik gemaakt van een eventuele zoekrobot omdat niet elke gemeente die heeft. Tegelijk is dit een indicatieve test voor de logica van het menu.

Bij dit zoeken is niet de volledige website onderzocht maar is gekeken of er een logische aanzet was die mij naar de informatie bracht. Deze “logische” paden lopen onder andere via afval, milieu, cultuur, ontspanning ... Een dergelijke thematische indeling is niet zomaar duidelijk en overal aanwezig.



Figuur 20: Informatie vinden - per provincie

Brabant en Antwerpen zijn hier positieve uitschieters. Het terugvinden van informatie blijft echter een probleem in alle provincies. Dit wordt later bevestigd door de zeer zwakke navigatie.

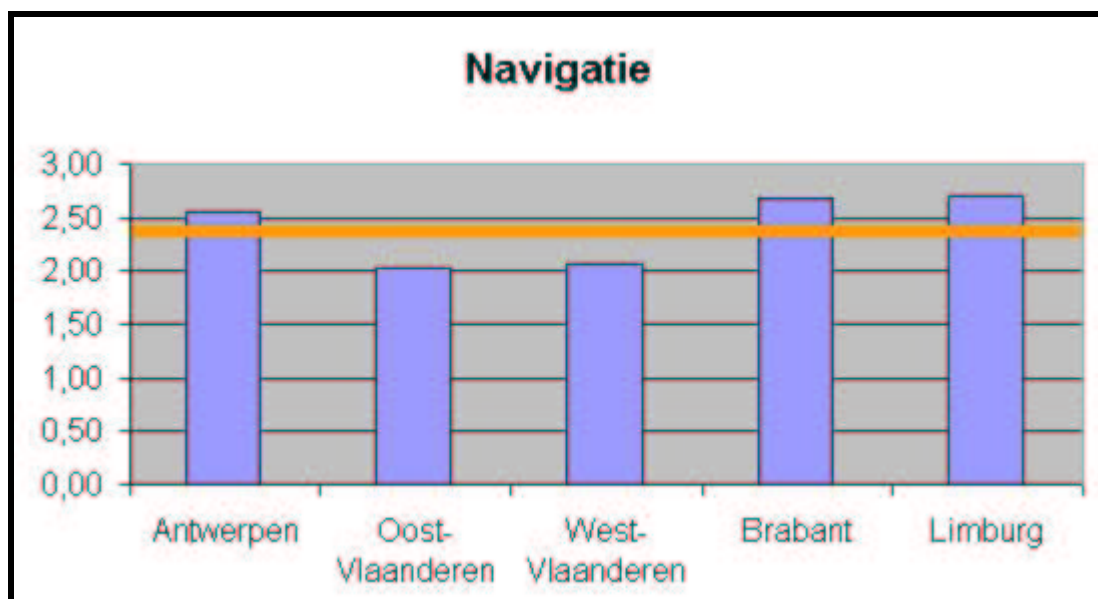
Navigatie

De navigatie is overal zeer zwak. West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen flirten met de score “onaanvaardbaar” – een score lager dan 2/10.

In West-Vlaanderen plaatst slechts 55% van de gemeenten die een zoekrobot hebben ook de vraag in de resultaten (is noodzakelijk zodat de burger zijn zoekargumenten kan evalueren).

In Limburg biedt 29% van de gemeenten een link naar de homepage in de linkerbovenhoek, in West-Vlaanderen is dit slechts 14%.

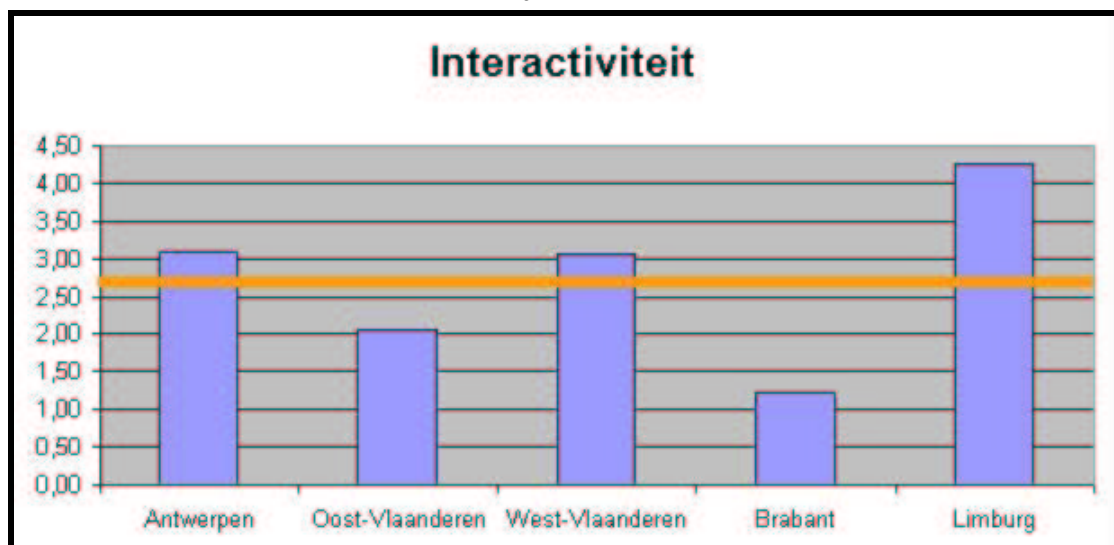
West- en Oost-Vlaanderen bieden in 14% van de gevallen broodkruimels aan, Brabant doet dit in 32% van de gevallen.



Figuur 21: Navigatie per provincie

Interactie

Slechts weinig gemeenten bieden een volwaardige interactie aan (een echt e-loket en de meldingskaart die bereikbaar is op de homepage). Brabant en Oost-Vlaanderen scoren hier uitermate zwak (voor Brabant is de score zelfs onaanvaardbaar). Limburg schiet ook hier positief uit maar een score van 4,25 is nog steeds niets om over naar huis te schrijven.

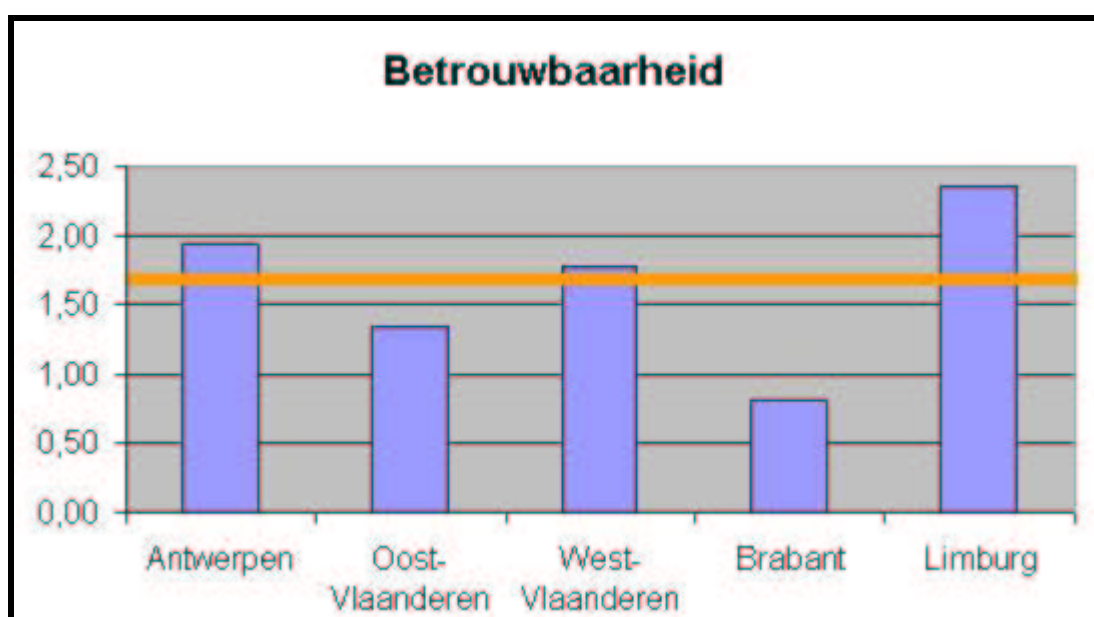


Figuur 22: Interactie per provincie



Vertrouwen

Wekken de websites vertrouwen? In de Executive Summary is dit al aangegeven. We kunnen hier zeer kort zijn. Vlaanderen scoort hier een zware onvoldoende. Alle provincies, met uitzondering van Limburg, krijgen een score onaanvaardbaar (lager dan 2/10). Eenvoudige ingrepen kunnen deze score drastisch laten stijgen. Nazien van de pagina's is een cruciaal aspect. De redactionele controle en de verantwoordelijkheidsverdeling is hier meestal niet goed genoeg.



Figuur 23: Betrouwbaarheid per provincie

Let wel: de lage score betekent niet dat de websites onbetrouwbaar zijn maar wel dat er niet veel aan gedaan wordt om de nodige signalen te geven. Inhoudelijke kwaliteit is hier ook een must (ook al is die niet expliciet meegenomen omdat die te subjectief is en de informatie ontbreekt om dit te controleren). Als ergens nog prijzen in Bef staan (mag al lang niet meer) dan valt de geloofwaardigheid van de website in zijn geheel. Dit is slechts één voorbeeld.



Per grootte van de gemeente

Inleiding

De vraag stelt zich of grote gemeenten het beter doen dan kleintjes. Grote gemeenten hebben dikwijls meer middelen, meer kennis aan boord om goede resultaten te boeken. Maar is dit ook zo?

Daarom zijn de gemeenten ingedeeld op basis van het aantal inwoners (gegevens van het NIS – bevolking 2004).

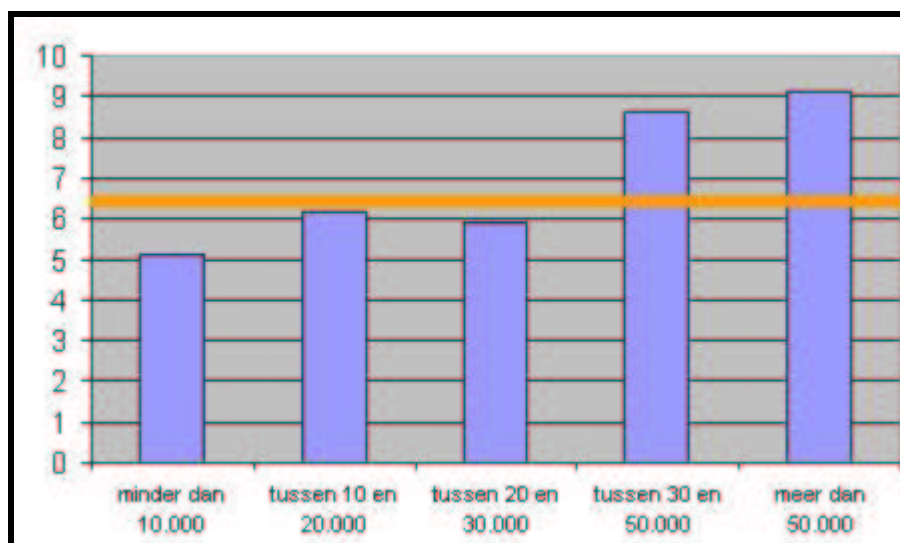
De gemeenten zijn ingedeeld in vijf groepen:

- minder dan 10.000 inwoners;
- tussen 10.000 en 20.000 inwoners;
- tussen 20.000 en 30.000 inwoners;
- tussen 30.000 en 50.000 inwoners;
- meer dan 50.000 inwoners.

Mail

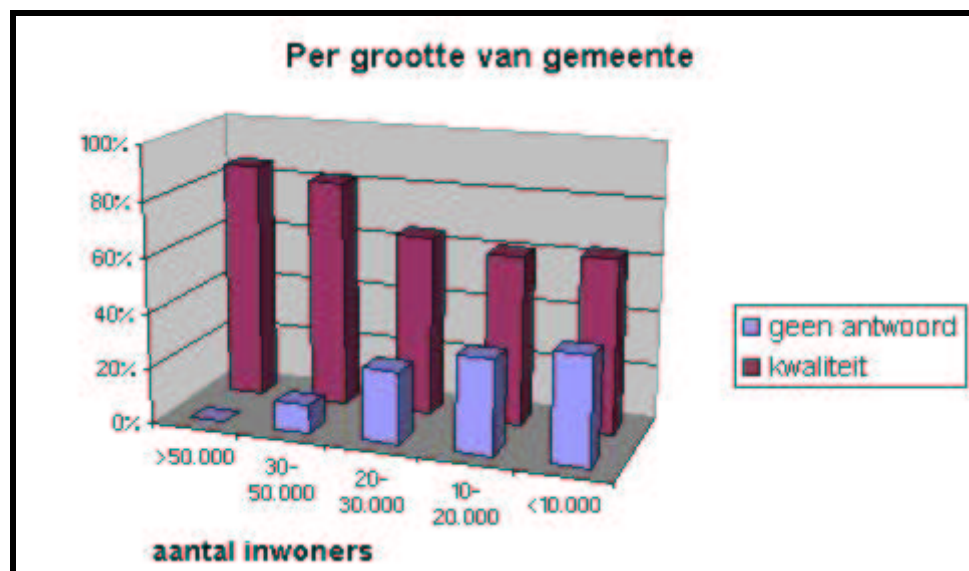
De snelheid bij de grotere gemeenten (30.000 inwoners en meer) is goed tot uitstekend. Je kan daar een antwoord binnen de dag verwachten – zoals het hoort. Als je bij kleine gemeenten (minder dan 10.000 inwoners) een antwoord krijgt kan dit een vier à vijf dagen duren. Het onderscheid is de middengroep (10.000 tot 20.000 en 20.000 tot 30.000 inwoners) is verwaarloosbaar. In deze gemeenten kan je een antwoord verwachten binnen de drie dagen.

De oranje, horizontale lijn is ook hier het gemiddelde over Vlaanderen.



Figuur 24: Snellheid in functie van de grootte van de gemeente

Gemeenten met minder dan 30.000 inwoners geven een gelijkaardige kwaliteit maar hoe kleiner de gemeente hoe groter de kans dat je een antwoord krijgt.



Figuur 25: Kwaliteit en antwoord of niet



Als we de criteria combineren krijgen we voor de verschillende gemeenten:

Aantal inwoners	Gebruik van e-mail
Meer dan 50.000	Altijd een bijna volledig antwoord binnen de dag
Tussen 30 en 50.000	85% kans op een goed antwoord binnen de een à twee dagen
Tussen 20 en 30.000	65% kans op een redelijk antwoord binnen de drie dagen
Tussen 10 en 20.000	65% kans op een redelijk antwoord binnen de drie dagen
Minder dan 10.000	50% kans op een redelijk antwoord binnen de vier dagen

Qua snelheid is dat niet slecht (uitgezonderd de kleine gemeenten). Als je een kwalitatief antwoord wil kan je maar beter in een grote gemeente wonen.

Bekijken we de antwoorden voor het containerpark en de bibliotheek naar volledigheid dan zien we:

Aantal inwoners	Volledig antwoord containerpark	Volledig antwoord bibliotheek
Meer dan 50.000	82%	73%
Tussen 30 en 50.000	59%	41%
Tussen 20 en 30.000	46%	39%
Tussen 10 en 20.000	55%	38%
Minder dan 10.000	40%	30%

Inwoners van kleine gemeenten blijven gemakkelijker in de kou staan. Als je gemeente minder dan 50.000 inwoners heeft is de kans groot dat het nooit echt warm wordt.

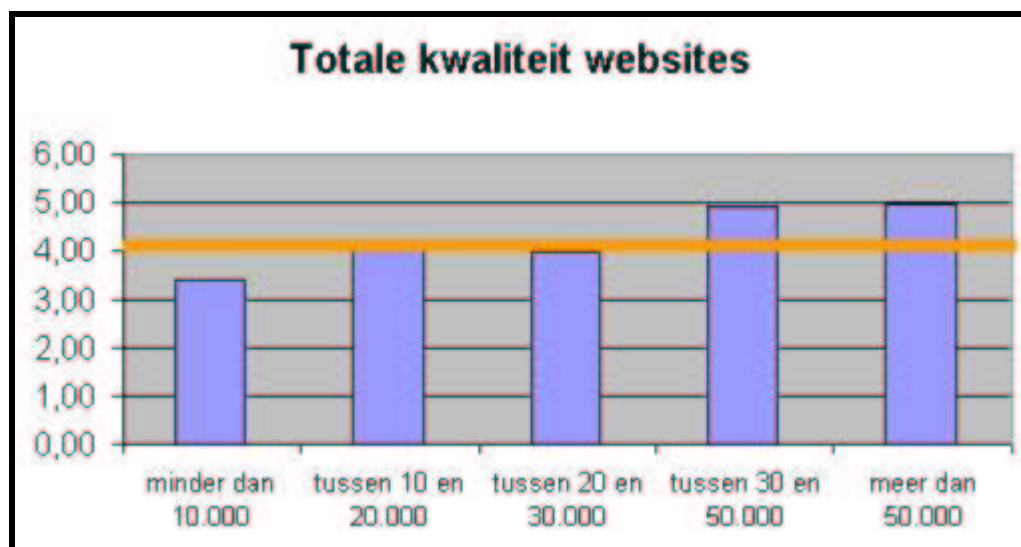
Websites

Algemeen

De totale kwaliteit over Vlaanderen laat duidelijk te wensen over (een score van 4,06/10 is meestal zelfs overzitten, tweede zit is er al niet meer bij).

De grote gemeenten doen het iets beter maar dit is nog niet schitterend (het blijft onder 5/10).

Middelgrote gemeenten scoren nog zwakker en gemeenten met minder dan 10.000 inwoners scoren heel zwak.



Figuur 26: Kwaliteit websites volgens grootte gemeente

Zet deze trend zich door op de afzonderlijke criteria of zijn er verschillen?

Vooraleer de verschillende groepen criteria afzonderlijk te bekijken maken we een samenvatting over de criteria heen. Hoe lager de score hoe beter het resultaat.

Grootte van de gemeente	Score op 40
Meer dan 50.000 inwoners	12
Tussen 30.000 en 50.000 inwoners	16
Tussen 20.000 en 30.000 inwoners	30
Tussen 10.000 en 20.000 inwoners	25
Minder dan 10.000 inwoners	37

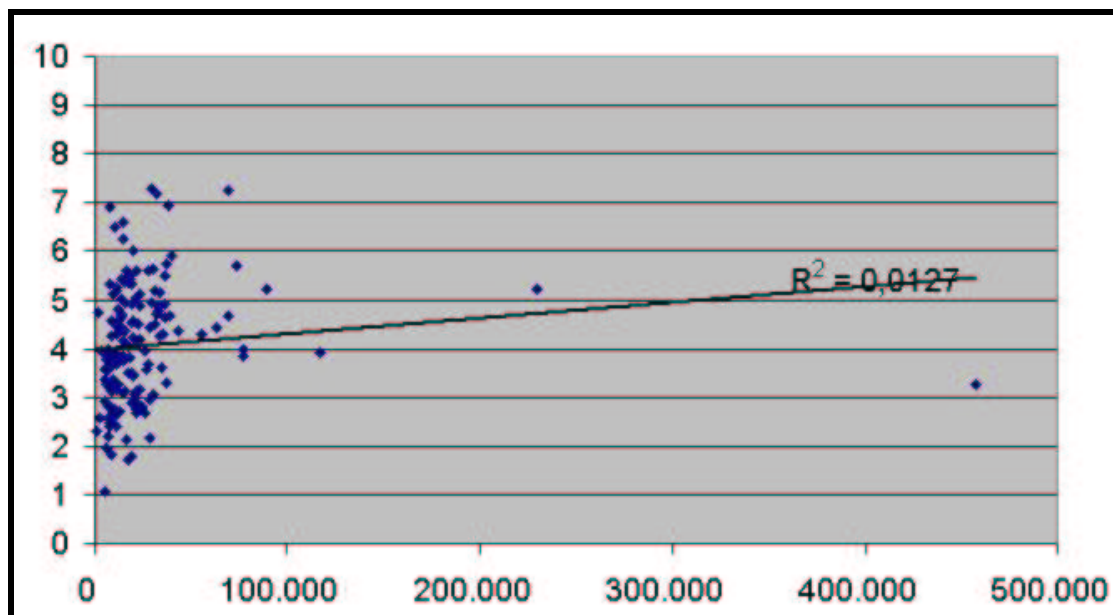
In de gemeenten kunnen we drie groepen maken, namelijk:

- Gemeenten met meer dan 30.000 inwoners;
- Gemeenten met tussen de 10.000 en 30.000 inwoners;
- Gemeenten met minder dan 10.000 inwoners.

Dat er een groot verschil is tussen grote en kleine gemeenten is te verwachten en te verklaren door het verschil aan middelen en kennis. De afstand tussen kleine en middelgrote gemeenten is duidelijk kleiner dan de afstand tussen grote en middelgrote gemeenten. Dat wekt toch wat verbazing. Er is geen scherp verband tussen de grootte van de gemeente en de scores die behaald zijn. Door de grote verschillen tussen de gemeenten onderling is dit verband nog zwakker bij de individuele scores van de gemeenten.



De volgende grafiek toont dit aan. In deze grafiek is de totale score voor de gemeenten uitgezet ten opzichte van het aantal inwoners.



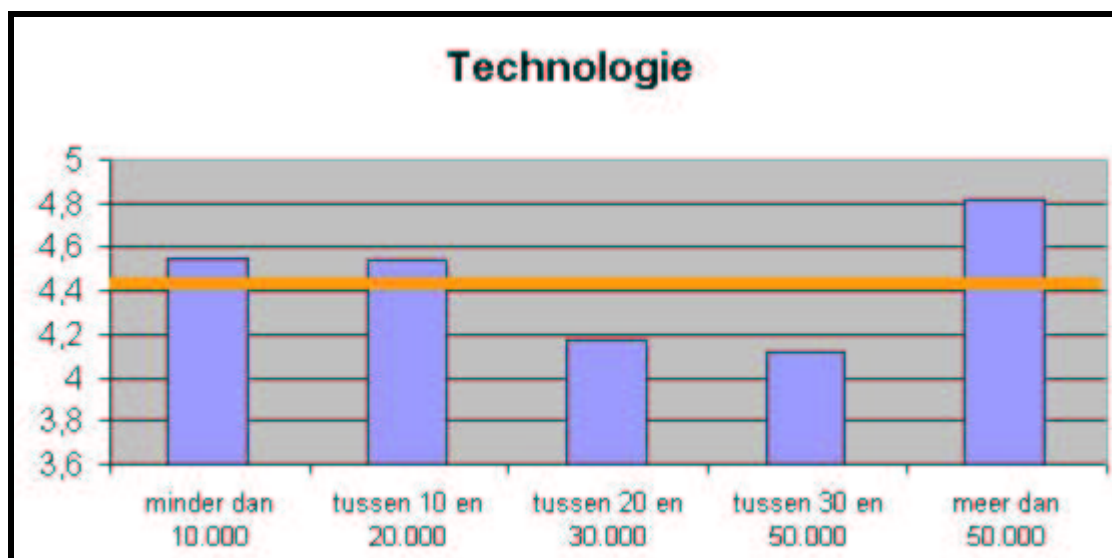
Figuur 27: Regressie tussen aantal inwoners (x) en score totaal (y)

Een correlatie van 0,11 geeft aan dat er eigenlijk geen statistisch verband is (alhoewel dit visueel ook wel duidelijk is). Voor een statistisch verband moet de correlatie een waarde hebben zo dicht mogelijk bij één.

Technologie

Het is verassend dat middelgrote gemeenten op dit vlak het zwakst scoren. Belangrijk is ook dat slechts enkele gemeenten het goed doen. Slechts 8% van de gemeenten haalt een score van zeven of meer.

De kwaliteit van de links en het niet vermelden van browser en resolutie zijn de enige lichtpunten. Een gemiddelde snelheid van iets meer dan 21 seconden is ver boven de norm van 10 seconden. Slechts 33% van de gemeenten beantwoordt aan deze norm.

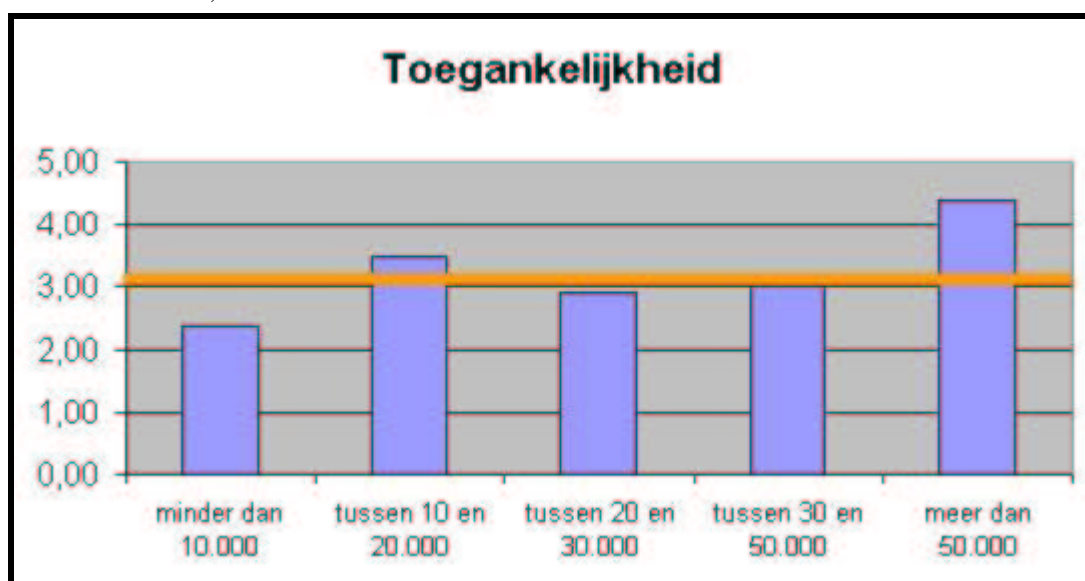


Figuur 28: Technologische kwaliteit volgens grootte gemeente

Toegankelijkheid

Er is weinig verschil tussen de gemeenten van 10.000 inwoners en deze tot 50.000 inwoners. Grote gemeenten zijn positieve uitschieters, kleine gemeenten scoren gemiddeld het zwakst.

Geen enkele gemiddelde score is echter goed. De range van de waarden volgens de grootte van de gemeente is ongeveer gelijk. Zo scoren kleine gemeenten tussen 0 en 6, grote gemeenten tussen 1,5 en 7,5.

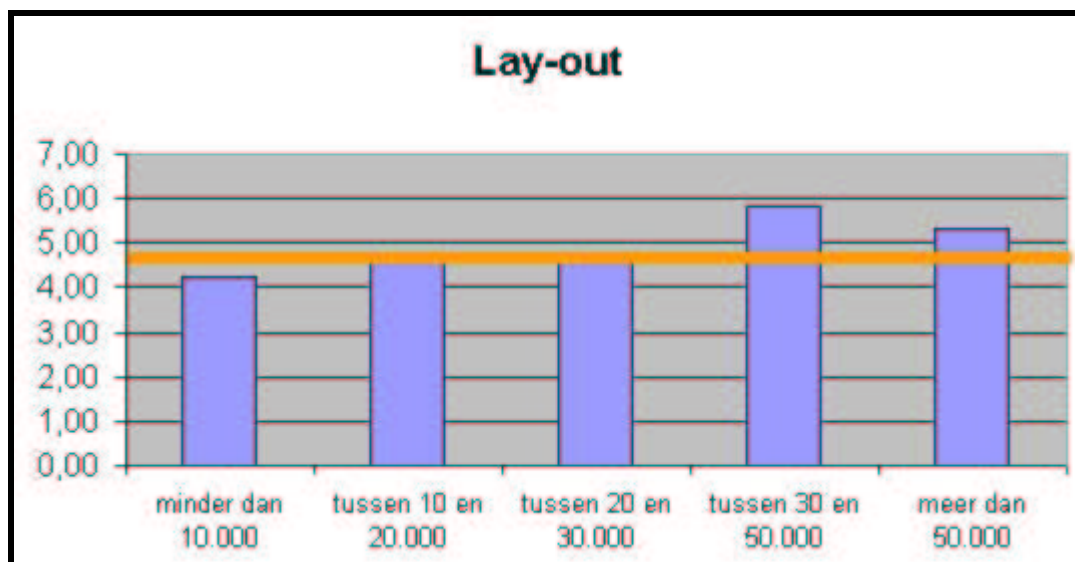


Figuur 29: Toegankelijkheid volgens grootte



Lay-out

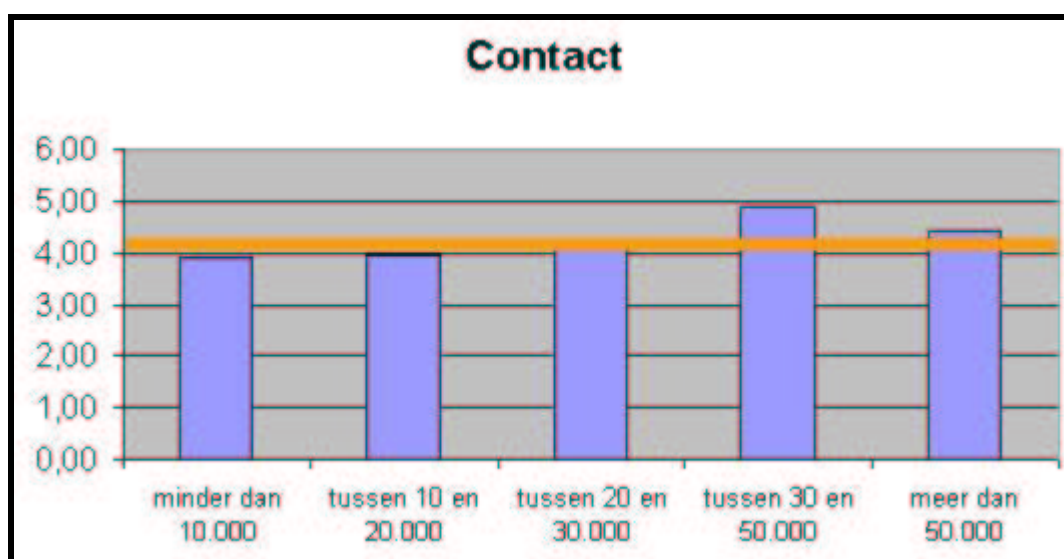
Bij de lay-out scores springen enkel de middelgrote gemeenten er positief uit. Voor de andere gemeenten is er weinig verschil.



Figuur 30: Lay-out volgens grootte

Contactopties

Ook hier is er weinig verschil tussen grote en kleine gemeenten.

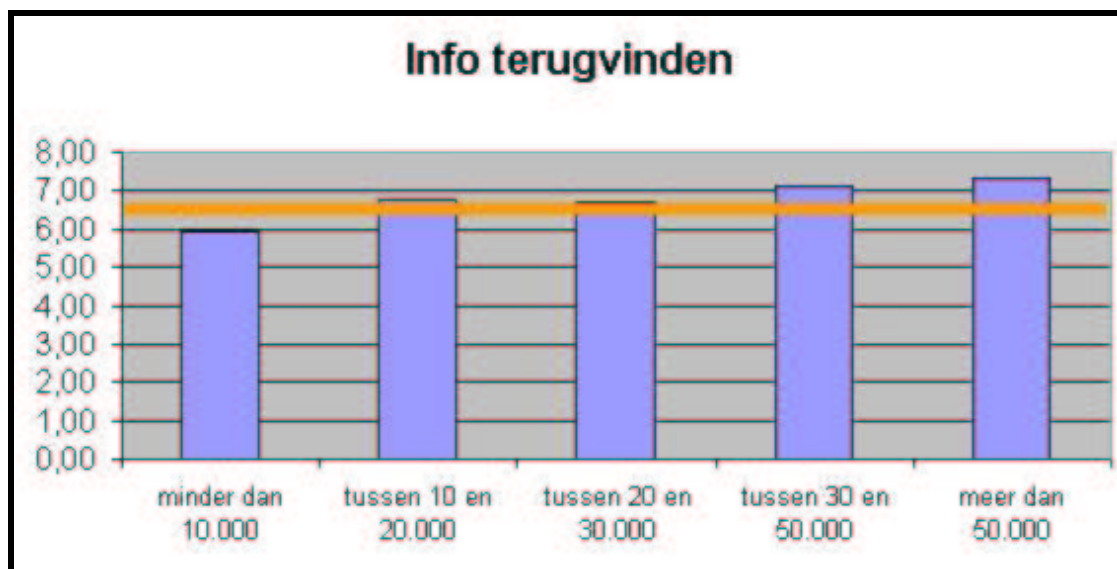


Figuur 31: Contactmogelijkheden volgens grootte



Info terugvinden

Via mail is informatie gevraagd en hier wordt indicatief getest hoe goed die op de website te vinden was.



Figuur 32: Info terugvinden

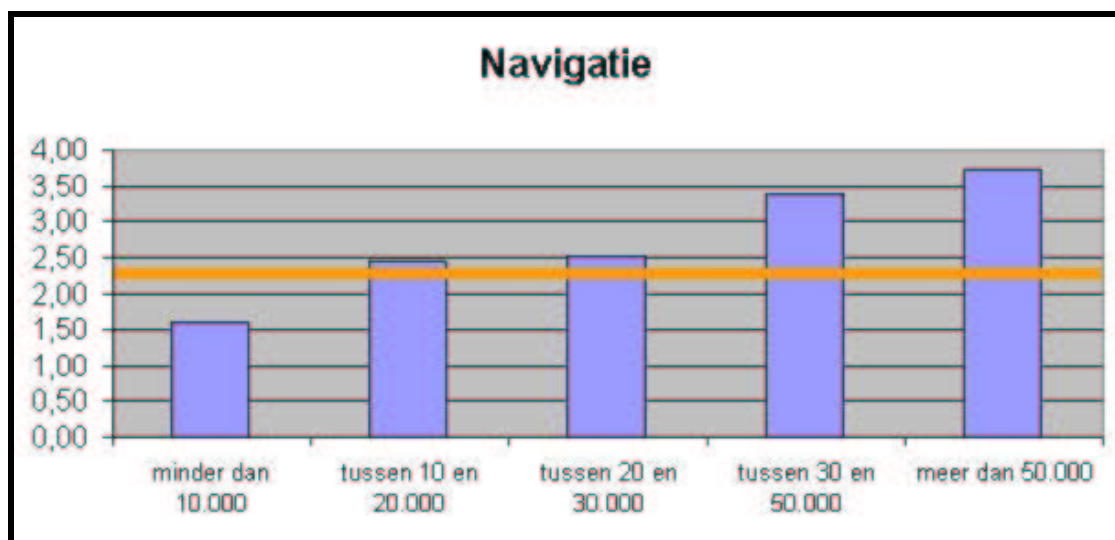
Er is een gestage stijging van de kleine gemeenten naar de grote gemeenten. Ondanks het feit dat grote gemeenten veel meer informatie hebben blijkt toch dat deze informatie iets overzichtelijker is.

Het verschil tussen grote en kleine gemeenten is statistisch betekenisvol.

Navigatie

Ook hier is een stijgend patroon als we kleine gemeenten met grote gemeenten vergelijken. Het verschil is hier zelfs duidelijker. Dit beeld bevestigt de vaststellingen in verband met het terugvinden van informatie.

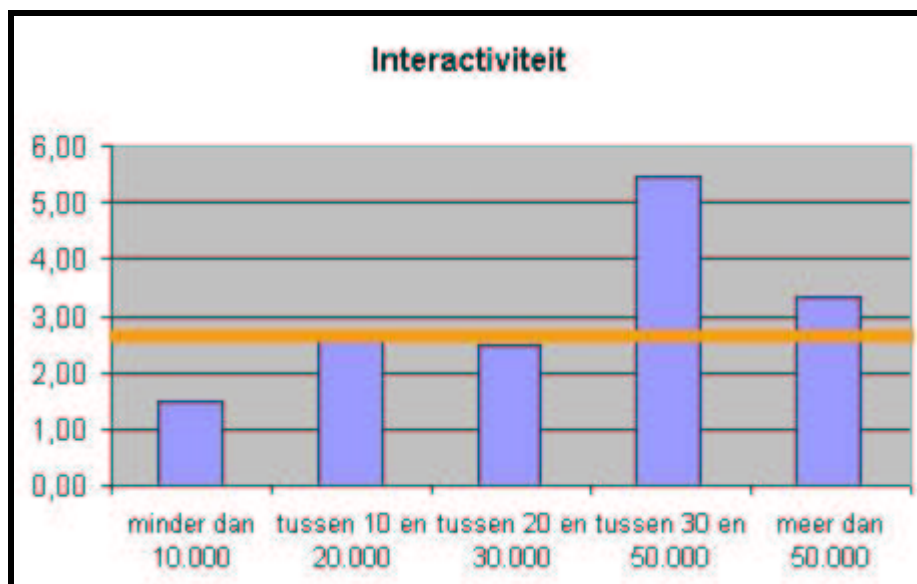
Hoe dan ook, er is geen statistisch verband tussen de grootte van de gemeente en de score voor de navigatie.



Figuur 33: Navigatie volgens grootte

Interactiviteit

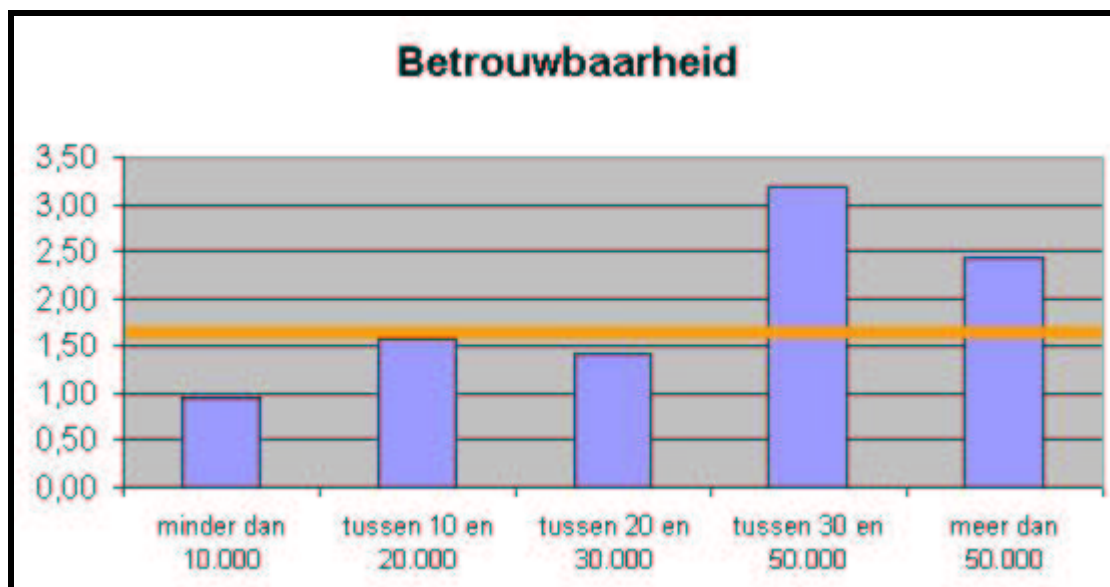
Hier valt een uitgesproken verschil op tussen middelgrote gemeenten, kleine gemeenten en de rest. Grote gemeenten (meer dan 50.000 inwoners) scoren niet echt beter dan de gemeenten met 10.000 tot 20.000 inwoners.



Figuur 34: Interactie volgens grootte



Vertrouwen



Figuur 35: Betrouwbaarheid volgens grootte

Het beeld is gelijkaardig met het beeld van de interactiviteit maar de verschillen zijn minder sterk uitgesproken.



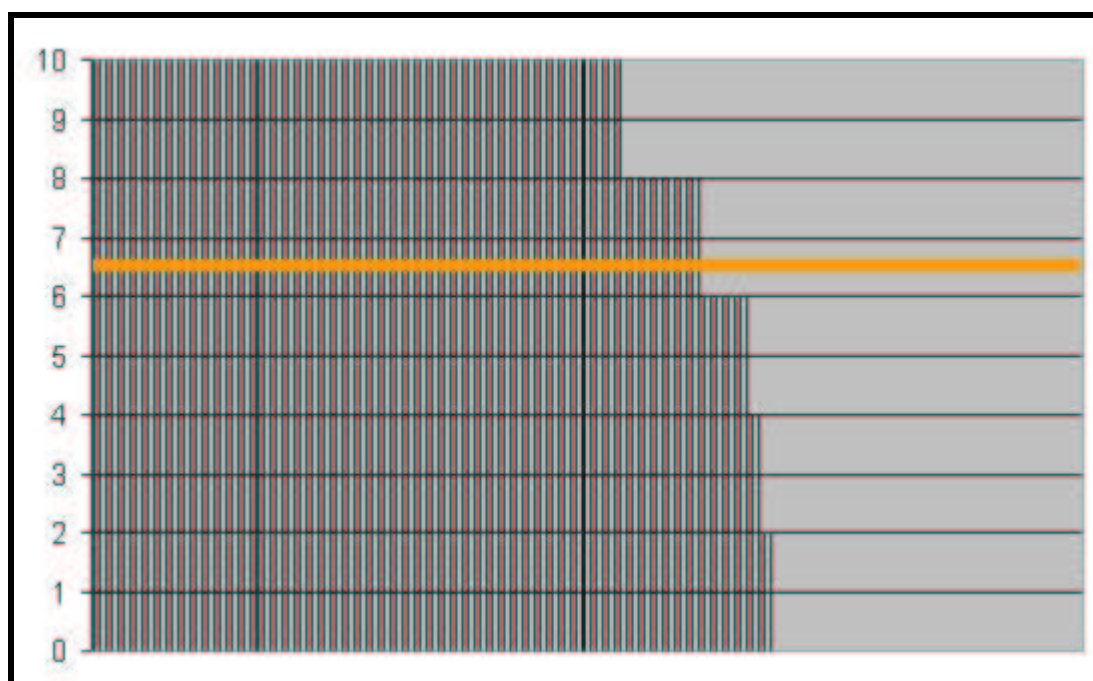
Individuele scores

Inleiding

In deze overzichten kan u de specifieke scores voor alle gemeenten vinden. Deze scores zijn wel anoniem gemaakt zodat hieruit niet af te leiden is welke gemeenten hoog of laag scoren.

E-mail

Snelheid

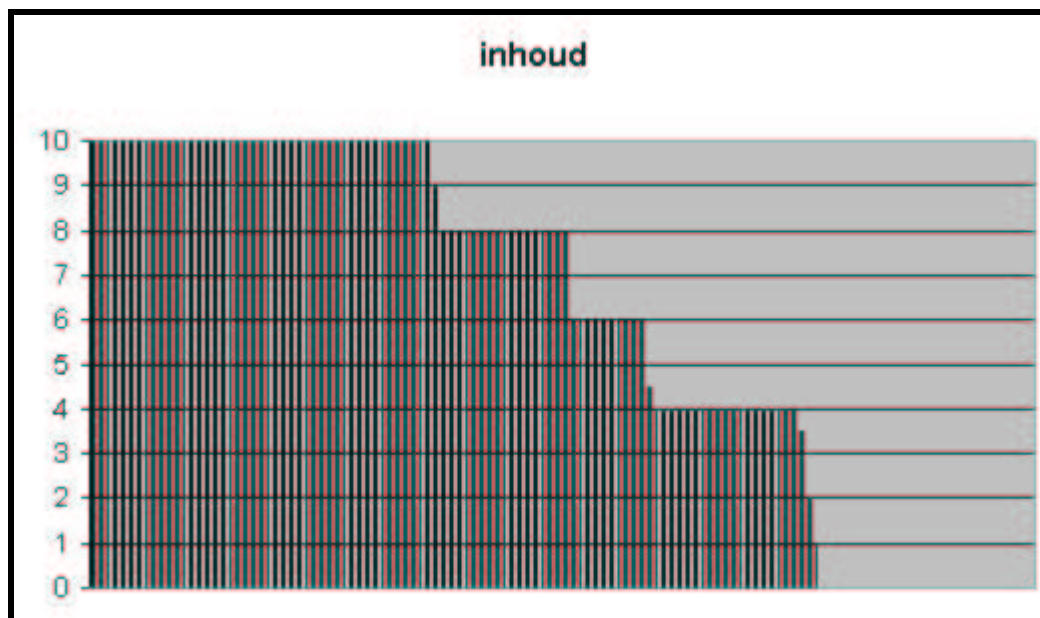


Figuur 36: Snelheid antwoorden alle gemeenten

Teveel gemeenten blijven het antwoord schuldig of antwoorden te laat. Een groot aantal gemeenten doen het wel goed tot uitstekend. Aan de anderen om het goede voorbeeld te volgen.



Inhoudelijke kwaliteit



Figuur 37: Inhoudelijke kwaliteit

Van hen die antwoorden zijn er teveel gemeenten die onzorgvuldig zijn en de vragen niet goed lezen. Dat de vragen over twee bevoegdheidsdomeinen gespreid zijn kan hiervoor een verklaring zijn maar is geen excuus.

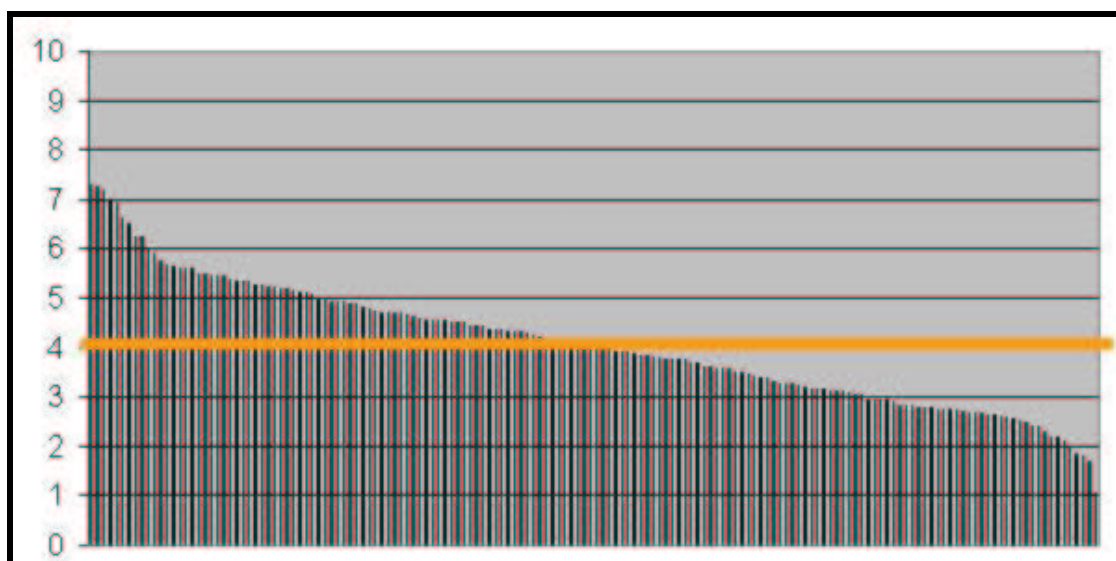
Websites

Inleiding

De scores verschillen sterk van gemeente tot gemeente. In elke grafiek zijn de scores uitgezet van hoog naar laag en is een horizontale lijn getrokken die de gemiddelde score aangeeft.

Algemeen

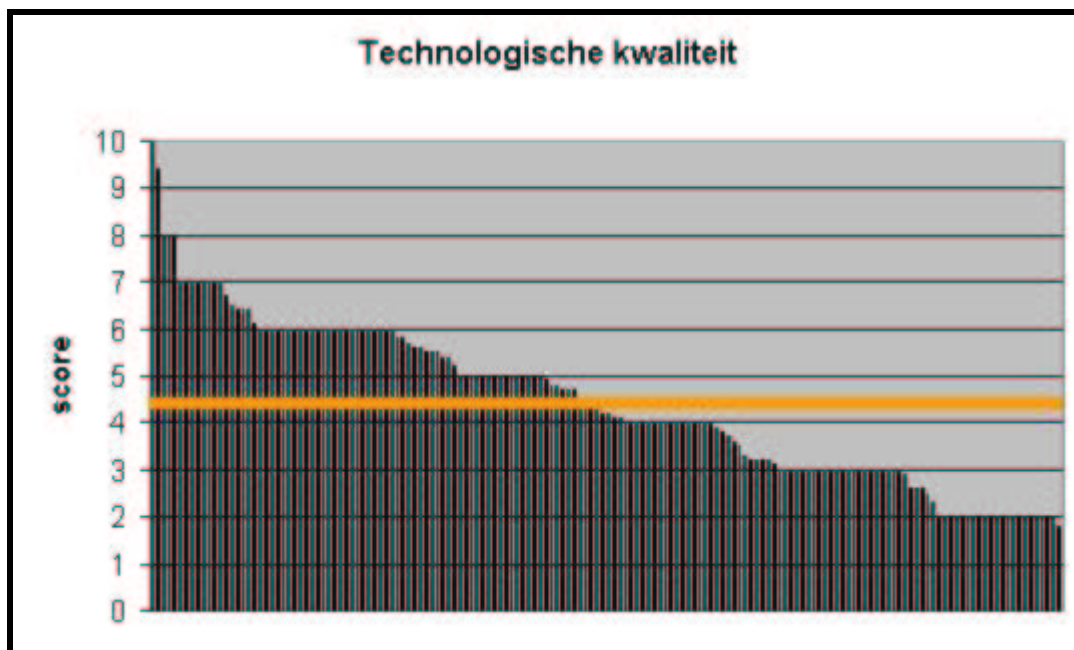
De algemene score over alle websites heen is niet goed. Belangrijk hierbij is op te merken dat de maximale score 7,3 is en dat dus geen enkele gemeente goed of uitstekend scoort. Het maximum is redelijk, het minimum is onaanvaardbaar (1,06). 23% van de gemeenten haalt de helft (5/10 of meer). De websites bieden dus nog veel ruimte voor verbetering.



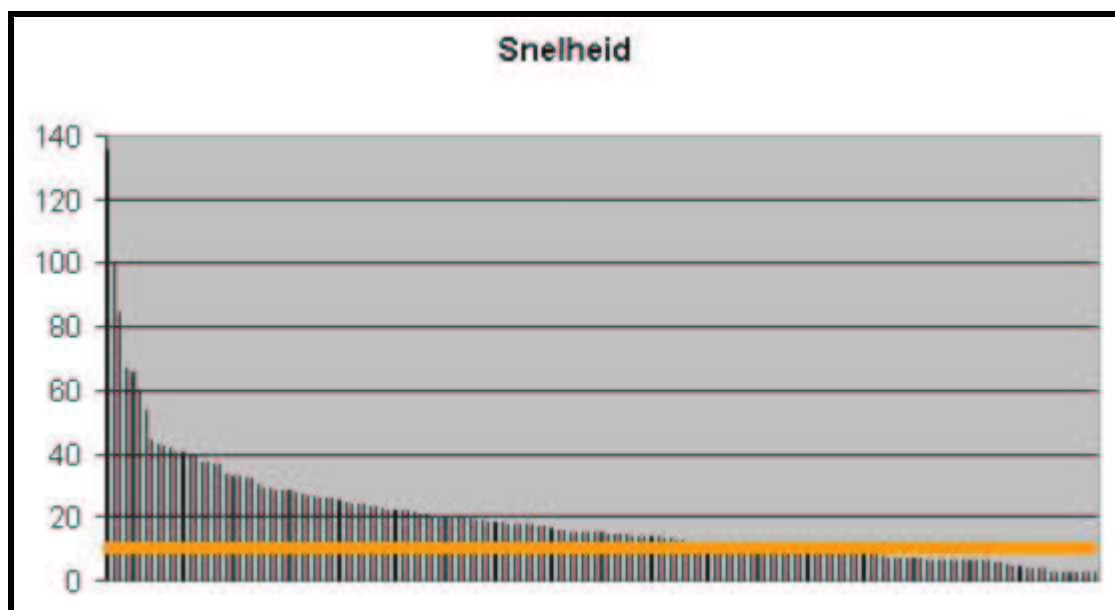
Figuur 38: Totale score web - alle gemeenten

Technologie

De zwakke score voor de technologie is aan bijna alle criteria te wijten. Hieronder is ook de grafiek gemaakt voor de snelheid maar hierbij is de hoogste score niet gebruikt (bijna 343 seconden) omdat hierdoor het beeld te sterk in mekaar gedrongen wordt.



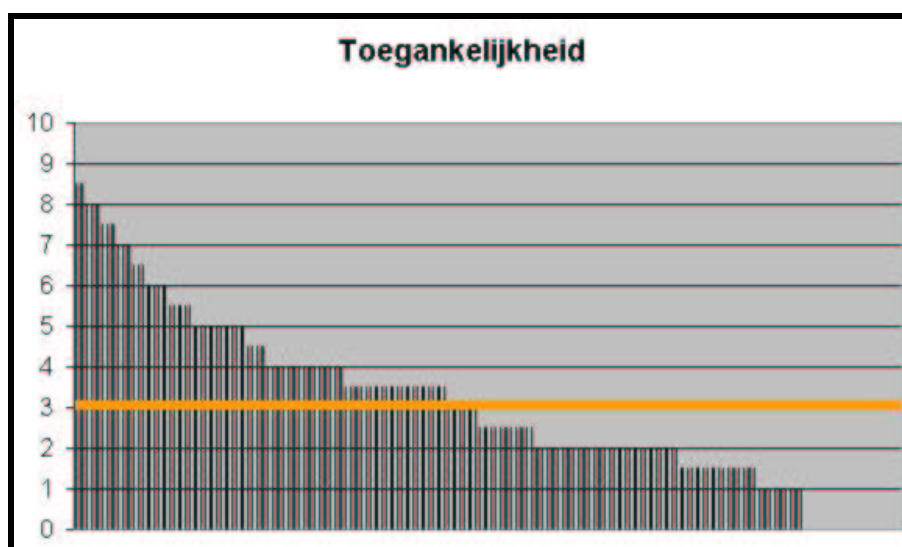
Figuur 39: Technologische kwaliteit alle gemeenten



Figuur 40: Snelheid over alle gemeenten

De oranje, horizontale lijn is hier niet de gemiddelde waarde maar de norm van 10 seconden. Het valt op dat de meeste gemeenten slechter dan deze norm presteren en dat zelfs een vrij grote groep boven 20 seconden zit (het dubbele van de norm). De norm is hier een maximum score, een waarde boven de norm is dus slecht. Eén gemeente is hier niet opgenomen omdat daar de homepage maar na 345 seconden binnen was en dit het beeld te sterk zou vertekenen.

Toegankelijkheid



Figuur 41: Toegankelijkheid alle gemeenten

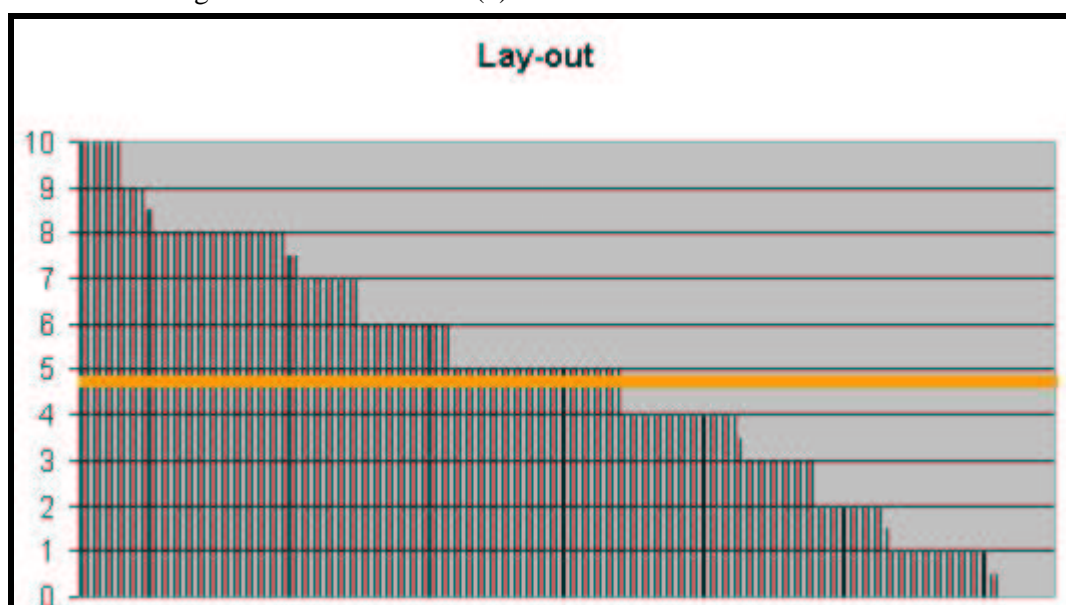


Slechts 20% van de gemeenten haalt de helft. De gemeenten die het wel goed doen (3%) bewijzen dat het wel degelijk kan. Aan de andere gemeenten om ook te bewijzen dat alle burgers evenveel rechten hebben.

Het feit dat bijna 12% van de gemeenten hier blijkbaar totaal geen aandacht aan besteedt is erg.

Lay-out

De verschillen zijn hier heel groot. Enkele gemeenten (4%) doen het zonder meer uitstekend en halen hier een 10/10. Jammer dat 5% van de gemeenten hier een nul (0) scoort.

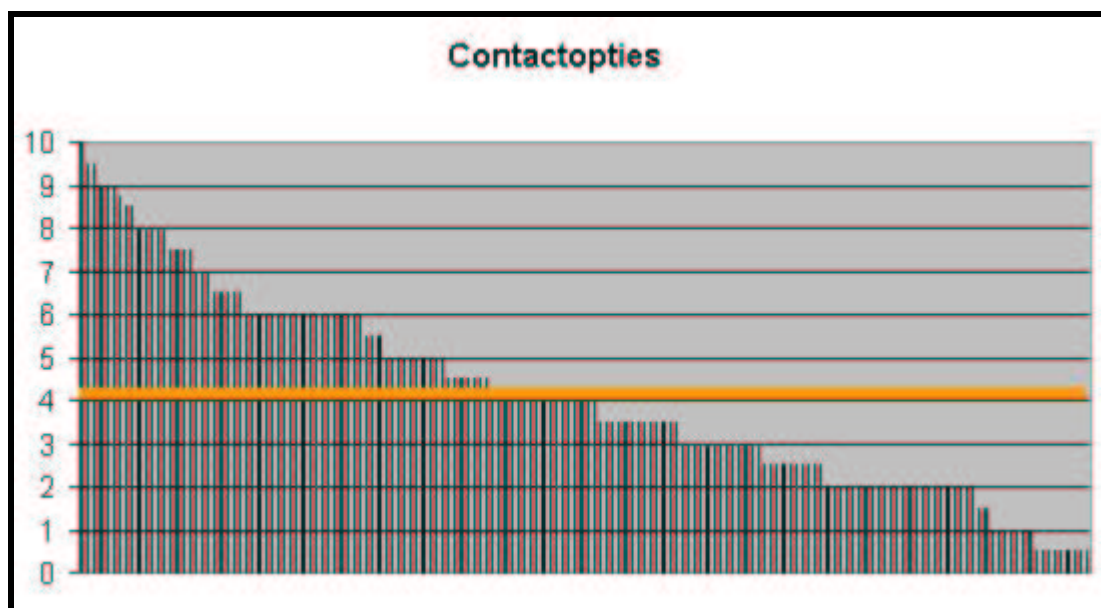


Figuur 42: Lay-out alle gemeenten

Contactmogelijkheden

Teveel gemeenten zien hun website niet als een volwaardig communicatiekanaal. De mogelijkheden om contact te nemen met de gemeenten zijn dan ook maar karig uitgewerkt.

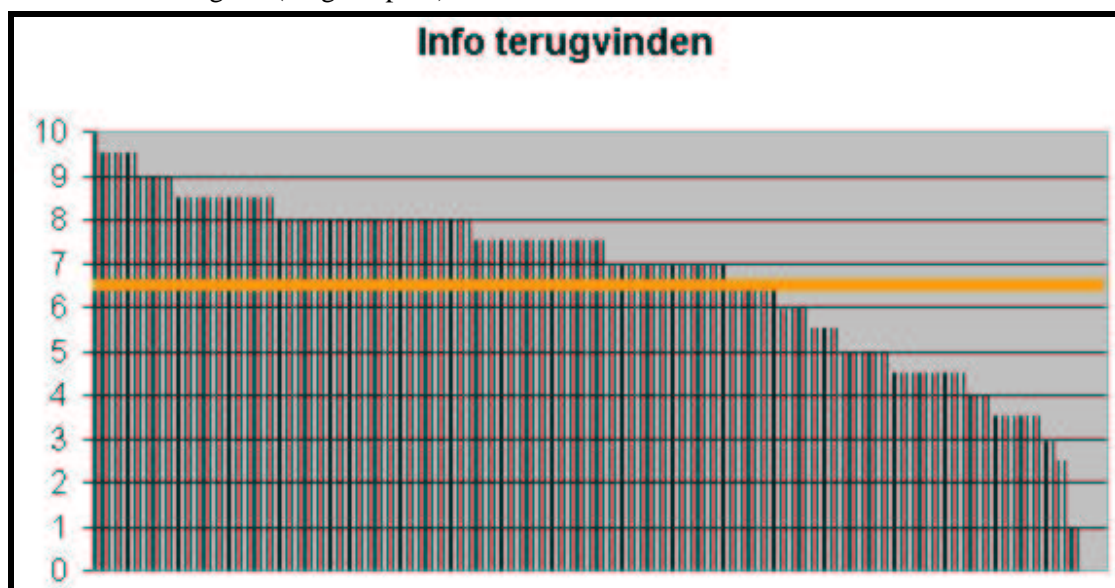
Slechts 35% van de gemeenten haalt hier een score van 5/10 of meer en slechts enkele gemeenten doen het uitstekend (4%).



Figuur 43: Contactopties alle gemeenten

Informatie terugvinden

Zoals reeds hoger aangehaald is een kanttekening te plaatsen bij de hogere score voor het terugvinden van informatie. De gemiddelde score van 6,6/10 wijst op een ernstig probleem voor de structuur van de websites. Dit beeld wordt bevestigd door de lage score voor de navigatie (volgend punt).



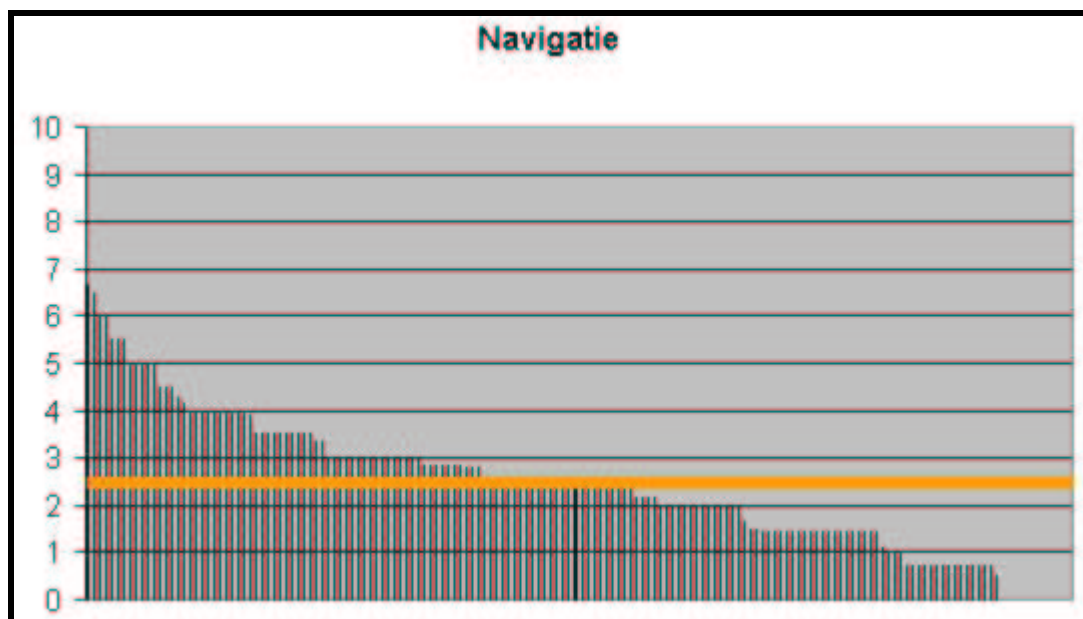
Figuur 44: Info terugvinden - alle gemeenten

Enkele gemeenten slager erin om de triviale informatie die is opgevraagd onvindbaar te maken.



Navigatie

Dit is het zwakke broertje van de basisfuncties. Jammer, want hierdoor zijn de burgers wel verplicht om e-mail te gebruiken. De al bij al toch zwakke score voor het terugvinden van informatie versterkt deze nood nog.



Figuur 45: Navigatie alle gemeenten

Het feit dat enkele gemeenten er in slagen een onbruikbare navigatie te voorzien is erg verontrustend.

Interactiviteit - vertrouwen

Deze elementen zijn slechts op een paar criteria gemeten en hiervoor een score uitzetten over alle gemeenten levert weinig bijkomende informatie op. De interactiviteit is nog te beperkt om hier veel over te melden en op gebied van vertrouwen en privacy staat nog teveel te gebeuren.