

Samenvatting

Dit rapport bevat een tevredenheidsonderzoek naar de website van de GGD Limburg-Noord. Sinds mei 2008 heeft de GGD een nieuwe website (www.ggdlimburgnoord.nl). Uit een eerder uitgevoerd onderzoek (2007) is gebleken dat de website van de GGD het minst gebruikt wordt van alle communicatiemiddelen.¹

De centrale vraag tijdens dit onderzoek is als volgt: Hoe staat het met de tevredenheid over de nieuwe website van de GGD Limburg-Noord onder de verschillende doel/gebruikersgroepen?

De bijbehorende deelvragen zijn als volgt:

- 1) Is de nieuwe website van GGD Limburg-Noord gebruiksvriendelijk?
- 2) Is de nieuwe website van GGD Limburg-Noord toegankelijk?
- 3) Zijn er nog ontbrekende punten op de nieuwe website?
- 4) Hoe zou de GGD de website kunnen veranderen/aanpassen om de tevredenheid te vergroten? (Is er meer behoefte aan interactiviteit?)
- 5) Levert de website de informatie die de consument zoekt? (Kwaliteit van de content)
- 6) Komt de externe reputatie van de GGD overeen met wat de organisatie voor ogen heeft (met de website)?

Aan de hand van verschillende bronnen/literatuur is er gekeken naar de verschillende deelvragen. Bijvoorbeeld wat is gebruiksvriendelijkheid en valt daar allemaal onder? Aan de hand van deze literatuur is er geoperationaliseerd. Daarnaast is ook gekeken naar eerder vergelijkbaar uitgevoerd onderzoek door andere GGD'en. Zo hebben de GGD Zeeland en de GGD Gooi vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd, echter hebben ze beiden een te lage respons gehad om hier duidelijke conclusies uit te kunnen trekken.

De te onderzoeken eenheden zijn medewerkers, scholen, gemeenten en reizigers. Allen binnen de regio Limburg-Noord. Daarnaast is tijdens het survey-onderzoek de categorie algemene bezoekers meegenomen. Dit om een zo breed mogelijk beeld te krijgen over de tevredenheid van alle gebruikers.

Naast de operationalisatie zijn alle begrippen gedefinieerd, dit om de validiteit van het onderzoek te versterken. Om de betrouwbaarheid en de validiteit nog meer te vergroten zijn er tevens interviews afgenomen, door deze interviews kan dieper in worden gegaan op bepaalde aspecten en kan een breder beeld worden verkregen. In totaal hebben 250 mensen deelgenomen aan het survey-onderzoek en zijn voor de doelgroepen scholen, gemeenten en reizigers ieder twee interviews afgenomen. Echter blijft het wel zo dat de verkregen resultaten indicatief zijn en dus niet voor heel regio Limburg-Noord representatief zijn.

De resultaten, uit zowel het survey-onderzoek als de interviews, zijn weergegeven aan de hand van kruistabellen, staaf- en cirkeldiagrammen. In deze grafieken zijn percentages en/of aantallen weergegeven. Voor de verschillende centrummaten en meetniveaus zie ook 4.6.4 *Gebruikte statistische maten*. De volledige interviews zijn terug te lezen in het Bijlagenrapport.

De conclusies zijn onderverdeeld in conclusies uit de deskresearch, conclusies uit het interview en conclusies uit de enquête. Bij de conclusies uit de deskresearch staan de voornaamste uitkomsten tijdens het vooronderzoek weergegeven. Ook hier zijn zeer bruikbare conclusies naar voren gekomen zoals bijvoorbeeld de ondervinding van de vastgezette lettergroottes. Dit maakt de website minder toegankelijk. Met de literatuurverkenning als achtergrond is de website bekeken en beoordeeld. Bepaalde punten vallen daarbij op en staan weergegeven onder 6.1 *Conclusies deskresearch*.

Een zeer belangrijk punt, dat aan het licht is gekomen door het afnemen van de interviews, is het gebruik van hyperlinks. Zonder het houden van deze interviews was deze informatie niet zichtbaar geworden. Zo staat er op meerdere plaatsen op de website informatie over jeugd, echter op deze

¹ Resultaten uit de beleidsnota Externe Communicatie 2008-2011, uitgevoerd in mei 2007

verschillende plaatsen staat andere informatie en er staan geen onderlinge links. De gebruiksvriendelijkheid neemt toe wanneer op deze plaatsen hyperlinks worden weergegeven.

De conclusies uit de enquête zijn uitgesplitst aan de hand van de deelvragen. Met behulp van de operationalisatie kan op iedere deelvraag en ieder onderdeel van een deelvraag antwoord worden verkregen. Op deze manier zijn dus alle deelvragen beantwoord. Als voornaamste conclusie uit dit onderzoek kan worden gesteld dat de meerderheid van alle gebruikersgroepen tevreden is over de nieuwe website. Echter zijn er wel verschillende punten waarop de GGD Limburg-Noord hun website kan verbeteren en daarbij de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid kan vergroten.

Zo blijken er bepaalde functies te ontbreken waar juist de gebruikersgroepen van de GGD behoefte aan hebben, zoals bijvoorbeeld het toevoegen van een knop om de webpagina's gemakkelijker af te kunnen drukken. Daarnaast is ook geconstateerd dat bepaalde functies verbeterd kunnen worden, zoals bijvoorbeeld de zoekmachine. De meerderheid van alle gebruikers maakt gebruik van deze zoekmachine. Het optimaal functioneren van deze zoekmachine is dan ook gewenst.

De conclusies zijn vervolgens naast de theorie gelegd. Hierbij is er gekeken hoe de GGD hun website meer gebruiksvriendelijk en meer toegankelijk kan maken. Ook hierbij zijn alle deelvragen behandeld. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een lijst met aanbevelingen. De aanbevelingen zijn een totale weergave aan de hand van zowel de behoefte van de gebruikers als de theorie.

De aanbevelingen worden opgevolgd door de evaluatie, hierin worden verschillende mensen bedankt. Waaronder Kim Baeten en Xander Boers van de GGD Limburg-Noord voor de interne begeleiding, maar ook Dhr. Den Hartog, begeleider vanuit Hogeschool INHolland.

Tijdens het hele rapport zijn verschillende bronnen en literatuur geraadpleegd. Alle bronnen zijn op alfabetische volgorde weergegeven in hoofdstuk 10.

Als laatste wordt een overzicht weergegeven van het bijlagenrapport.