

Gebbruikersonderzoek
www.haarlem.nl

1. 1. Waarom dit onderzoek

Het online team staat iedere dag voor keuzes die samenhangen met of afhankelijk zijn van wat inwoners, bedrijven en bezoekers vragen aan de gemeente. Belangrijk hierbij is dus te weten wie bezoekers zijn en waar ze voor komen. Het faciliteren van dominante klantvragen is de manier om waarde voor bezoekers te creëren. Het omgekeerde is ook waar: te veel content over eigen processen staat goede dienstverlening in de weg. Dat irriteert webbezoekers en staat het behalen van de doelen in de weg.

1.2 Toptakenmethode

De toptakenmethode is een methode die achterhaalt wie bezoekers zijn en voor welke taak zij naar een website komen. Het is een op feiten gebaseerde methode waarbij de vraag van het publiek (webbezoeker, inwoner) centraal staat.

De onderzoeksmethode heeft een kwantitatieve en kwalitatieve component. Kwantitatief in het verzamelen van data en kwalitatief in het meten van het succes en falen van klantreizen.

“Top tasks management is an outcome-based management model that is focused on the top tasks that are most important to the customer. It is about continuously improving these tasks based on evidence of what the customer is actually doing when they are trying to complete them.”

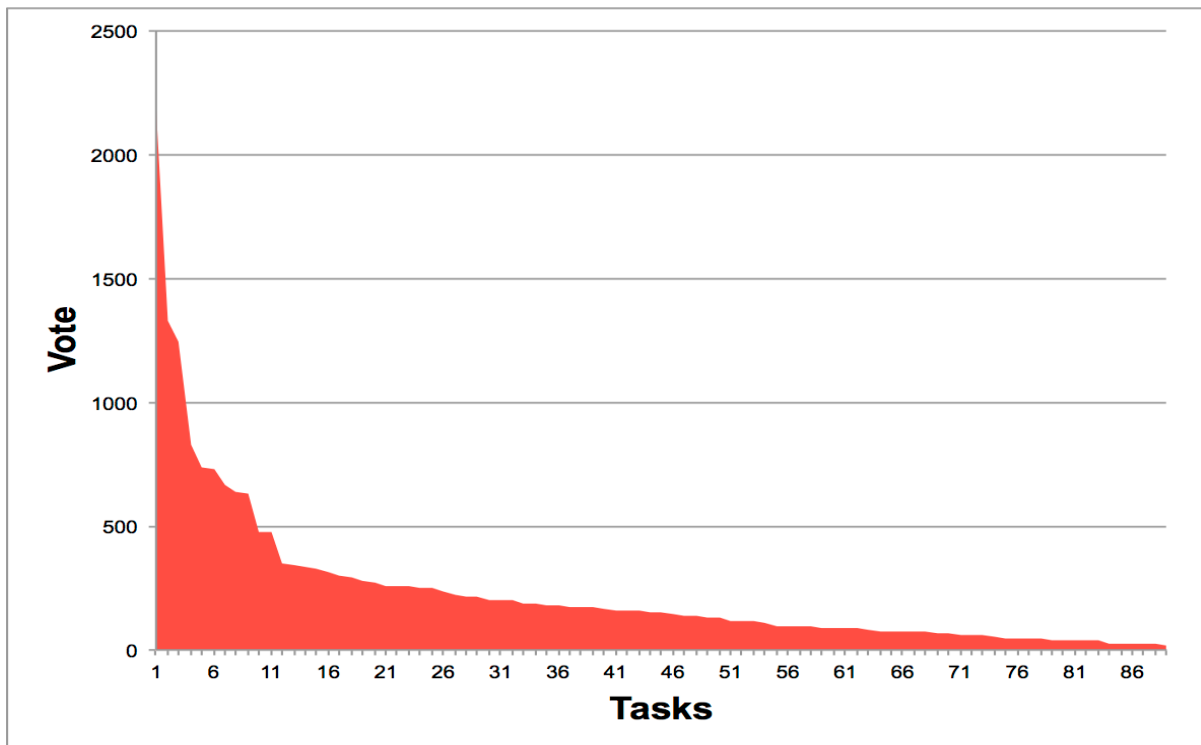
Bron: Gerry McGovern in: Strategy and Online, 2015.

Excellente dienstverlening omvat de complete taak. Een belangrijke component is ‘task completeness’, het gemak waarmee de gehele taak kan worden voltooid, van begin tot eind. De gehele klantreis kan uiteraard offline beginnen (het ontvangen van een brief) en eindigen (bijvoorbeeld met de gewenste documenten aan een balie).

De toptakenmethode volgt hoe soepel of niet zo soepel die klantreis voor het online gedeelte verloopt. Het optimaliseren van de gehele klantreis betekent vaak ook kijken waar de processen in de organisatie de oorzaak zijn van een minder soepele klantreis. Het komt meer dan eens voor dat de vraag “Waarom vraag je in dit online formulier zoveel onnodige gegevens van je klant?” wordt beantwoord met “Zo werkt ons systeem nu eenmaal.” Een organisatie kan werken met verschillende systemen, maar de bedoeling is dat de webbezoeker daar niets van merkt.

1.3 Prioriteren van het werk van het online team

Uit onderzoek blijkt dat overal ter wereld de meeste mensen voor een beperkte set aan taken naar websites komen. McGovern noemt dit ‘top tasks’. Daar zijn er meestal niet meer dan 5 of 7 van. Deze meest populaire taken (toptaken) zijn goed voor een hoog percentage van de webbezoekers, vaak rond 75 procent. Een organisatie die deze beperkte set goed faciliteert, zorgt voor bijna driekwart van de webbezoekers voor een prettige ervaring.



De toptakenmethode is een geïntegreerde aanpak, waarbij de aandacht zich richt op die taken die voor de klant het meest waardevol zijn en daarmee ook voor de organisatie. Dat wil niet zeggen dat de overige taken geen aandacht krijgen, maar dat er een prioritering is in het werk dat door het online team wordt verricht.

Samengevat: wie tijd en geld doelmatig online wil inzetten, begint met het optimaliseren van die taken waar het meeste voordeel te behalen is en verwijdert die content die niet aan het organisatiedoel en de bezoekerstaak bijdraagt. Voor de gemeente Haarlem is onderzoek gedaan naar die taken. Dit onderzoek stuurt mede de activiteiten van het online team.

2. Onderzoeksmethode en werkwijze

Het gebruikersonderzoek is gebaseerd op de gegevens verzameld met de online toptakenenquête. De enquête is op de websites geplaatst in de periode van 18 mei t/m 8 juni 2020.. In het enquêteformulier dat als 'overlay' op het scherm verscheen, werden twee vragen gesteld:

1) "U bezoekt deze website als..." met 5 antwoordmogelijkheden:

- Inwoner van de gemeente Haarlem
- Ondernemer in de gemeente Haarlem
- Iemand die van plan is Haarlem te bezoeken
- Medewerker of raadslid bij de gemeente Haarlem
- Anders, namelijk:...

2) “Wat komt u vandaag doen op deze website? Wees zo specifiek mogelijk.”

In dit veld kon de bezoeker vrij invullen wat hij of zij wilde doen op de website. De bezoeker had de optie om de enquête onbeantwoord weg te klikken. De enquête werd daarna niet nogmaals getoond aan deze gebruiker

Tijdens de onderzoeksperiode hebben 9755 mensen de enquête volledig ingevuld. Hieruit hebben we een willekeurige selectie van 1400 resultaten gemaakt om te gebruiken voor dit onderzoek.

Na het onderzoek zijn alle antwoorden uit deze periode gecodeerd. Dat wil zeggen dat tussen de uiteenlopende antwoorden van de bezoekers is gezocht naar overeenkomsten en dat voor die overeenkomsten een gezamenlijke term/taak is gezocht.

We maken bij het coderen gebruik van een lijst met taken die verzameld is tijdens eerdere onderzoeken. Indien antwoorden geen overeenkomst hebben met één van die taken, hebben we waar mogelijk en nodig nieuwe termen gecreëerd. 24 antwoorden bleken tijdens codering niet bruikbaar of herleidbaar. Voorbeelden van dergelijke antwoorden zijn: ‘ik zoek info’, ‘kijken’, ‘nieuwsgierigheid’, ‘ik zag iets op Facebook’, ‘rondneuzen’ ‘interesse’ enz. Deze antwoorden worden in de verdere analyse buiten beschouwing gelaten.

Daarnaast zijn ook de 74 mensen die kwamen voor het invullen van een enquête van het Digipanel en de 63 personen die zochten naar een vacature bij de gemeente buiten de analyse gehouden. Hetzelfde geldt voor de 121 mensen die zich via de website wilden informeren over de geldende coronamaatregelen. Deze bezoeken vallen niet onder de scope van het onderzoek, omdat de inhoud van deze pagina’s maar tijdelijk op de website staat, seizoensgebonden is of veel van inhoud wisselt en zo een vertekend beeld van de resultaten kan geven.

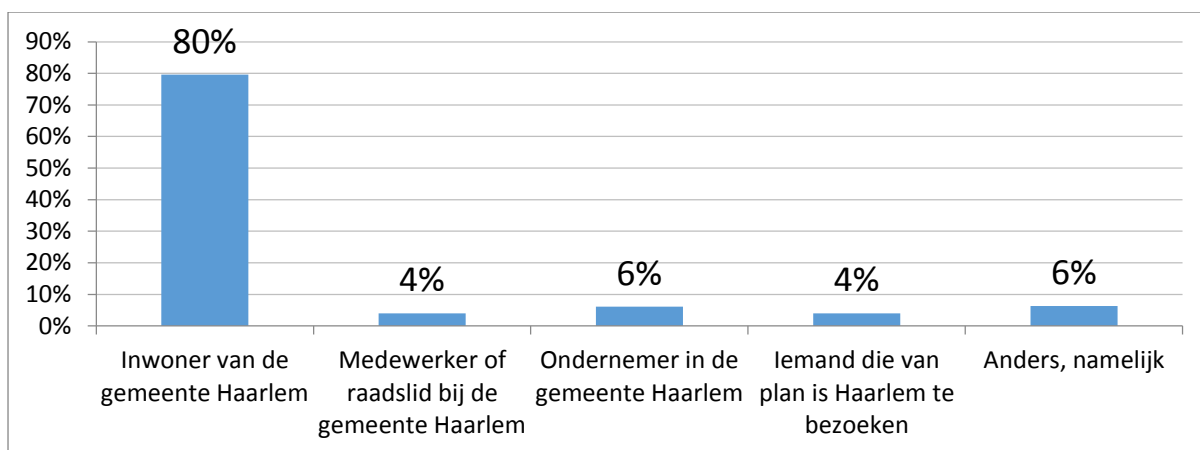
De volgende data hebben we naast de gevraagde reactie verzameld:

- Datum en tijdstip
- Landingspagina op haarlem.nl
- IP-adres
- Land (op basis van GeoIP)
- Stad (op basis van GeoIP)

3. Doelgroepen

3.1 Verdeling doelgroepen Haarlem

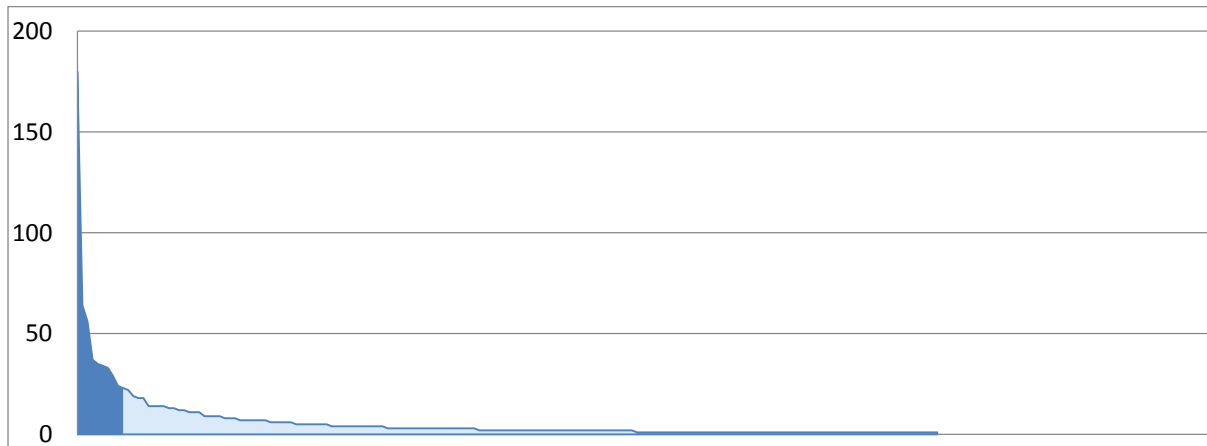
Met de vraag ‘U bezoekt deze website als...’ onderscheiden we de verschillende doelgroepen op de website. Voor dit onderzoek is gekozen onderscheid te maken op basis van de volgende doelgroepen:



| RELATIE TOT GEMEENTE | PERCENTAGE | AANTAL |
|--|------------|--------|
| Inwoner van de gemeente Haarlem | 80% | 890 |
| Medewerker of raadslid bij de gemeente Haarlem | 4% | 45 |
| Ondernemer in de gemeente Haarlem | 6% | 68 |
| Iemand die van plan is Haarlem te bezoeken | 4% | 44 |
| Anders, namelijk | 6% | 71 |
| | 100% | 1118 |

4. Belangrijkste taken

De onderstaande grafiek laat zien dat er sprake is van een echte long neck zoals Gerry McGovern in zijn methode beschrijft, gevolgd door een klein aantal min of meer gelijkwaardige onderwerpen, aflopen naar een hele lange staart met beduidend minder belangrijke doelstellingen.



| | TOPTAKEN | | % | % cum. |
|----|---|-----|--------|--------|
| 1 | Nieuwsberichten bekijken | 180 | 16,10% | 16,10% |
| 2 | Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen | 64 | 5,72% | 21,82% |
| 3 | Grofvuil ophalen | 56 | 5,01% | 26,83% |
| 4 | Parkeren in Haarlem | 41 | 3,67% | 30,50% |
| 5 | Bezoekerspas aanvragen | 37 | 3,31% | 33,81% |
| 6 | Projecten in Haarlem | 35 | 3,13% | 36,94% |
| 7 | Verhuizing doorgeven | 33 | 2,95% | 39,89% |
| 8 | Rijbewijs verlengen | 29 | 2,59% | 42,49% |
| 9 | Afval inzameldata bekijken | 24 | 2,15% | 44,63% |
| 10 | Ligplaatsvergunning pleziervaartuig | 23 | 2,06% | 46,69% |

5. Belangrijkste taken per doelgroep

5.1 Belangrijkste taken voor de inwoner van de gemeente

| PRIORITEIT | TOPTAKEN | PUNTEN |
|------------|---|--------|
| 1 | Nieuwsberichten bekijken | 152 |
| 2 | Grofvuil ophalen | 55 |
| 3 | Bezoekerspas aanvragen | 35 |
| 4 | Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen | 31 |
| 5 | Verhuizing doorgeven | 29 |

5.2 Belangrijkste taken voor de ondernemer in de gemeente

| PRIORITEIT | TOPTAKEN | PUNTEN |
|------------|---|--------|
| 1 | Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen | 26 |
| 2 | Projecten in Haarlem | 4 |
| 3 | Vastgoed in Haarlem | 4 |
| 4 | Gemeentelijke belastingen betalen | 3 |
| 5 | Bodeminformatie opvragen | 3 |

5.3 Belangrijkste taken voor wie van plan is de gemeente te bezoeken

| PRIORITEIT | TOPTAKEN | PUNTEN |
|------------|---------------------------------|--------|
| 1 | Parkeren in Haarlem | 19 |
| 2 | Nieuwsberichten bekijken | 5 |
| 3 | Openingstijden winkels bekijken | 5 |
| 4 | Fietsenstallingen in Haarlem | 2 |
| 5 | Omgevingsvergunning aanvragen | 1 |

5.4 Belangrijkste taken voor de medewerker of raadslid bij de gemeente

| PRIORITEIT | TOPTAKEN | PUNTEN |
|------------|---|--------|
| 1 | Nieuwsberichten bekijken | 10 |
| 2 | Raadsstukken inzien | 8 |
| 3 | Raadsvergadering bekijken | 4 |
| 4 | Projecten in Haarlem | 3 |
| 5 | Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen | 2 |

5.5 Belangrijkste taken voor de doelgroep 'Anders, namelijk...'

| PRIORITEIT | TOPTAKEN | PUNTEN |
|------------|---|--------|
| 1 | Nieuwsberichten bekijken | 11 |
| 2 | Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen | 5 |
| 3 | Projecten in Haarlem | 4 |
| 4 | Verhuizing doorgeven | 4 |
| 5 | Raadsstukken inzien | 3 |

6. Alle taken

| | TOPTAKEN | PUNTEN | % |
|----|---|--------|--------|
| 1 | Nieuwsberichten bekijken | 180 | 16,10% |
| 2 | Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen | 64 | 5,72% |
| 3 | Grofvuil ophalen | 56 | 5,01% |
| 4 | Parkeren in Haarlem | 41 | 3,67% |
| 5 | Bezoekerspas aanvragen | 37 | 3,31% |
| 6 | Projecten in Haarlem | 35 | 3,13% |
| 7 | Verhuizing doorgeven | 33 | 2,95% |
| 8 | Rijbewijs verlengen | 29 | 2,59% |
| 9 | Afval inzameldata bekijken | 24 | 2,15% |
| 10 | Ligplaatsvergunning pleziervaartuig | 23 | 2,06% |
| 11 | Wegwerkzaamheden in Haarlem | 22 | 1,97% |
| 12 | Paspoort aanvragen | 19 | 1,70% |
| 13 | Rijbewijs aanvragen | 18 | 1,61% |
| 14 | Raadsstukken inzien | 18 | 1,61% |
| 15 | Parkeervergunning bewoners aanvragen | 14 | 1,25% |
| 16 | Afval wegbrengen | 14 | 1,25% |
| 17 | Melding openbare ruimte, overlast in uw omgeving | 14 | 1,25% |
| 18 | Omgevingsvergunning aanvragen | 14 | 1,25% |
| 19 | Identiteitskaart aanvragen | 13 | 1,16% |
| 20 | Parkeervergunning bewoners wijzigen | 13 | 1,16% |
| 21 | Melding openbare ruimte, verloren en gevonden voorwerpen | 12 | 1,07% |
| 22 | Melding openbare ruimte doen | 12 | 1,07% |
| 23 | Duurzaamheidslening aanvragen | 11 | 0,98% |
| 24 | Uittreksel burgerlijke stand aanvragen | 11 | 0,98% |
| 25 | Contact en openingstijden | 11 | 0,98% |
| 26 | Wmo voorzieningen | 9 | 0,81% |

| | | | |
|-----------|--|---|-------|
| 27 | Gemeentelijke belastingen betalen | 9 | 0,81% |
| 28 | Vastgoed in Haarlem | 9 | 0,81% |
| 29 | Openingstijden winkels bekijken | 9 | 0,81% |
| 30 | Klacht indienen | 8 | 0,72% |
| 31 | Melding openbare ruimte, overlast van bomen en ander groen | 8 | 0,72% |
| 32 | Periodieke verklaring invullen | 8 | 0,72% |
| 33 | Bekendmakingen bekijken | 7 | 0,63% |
| 34 | Melding openbare ruimte, handhaving | 7 | 0,63% |
| 35 | Havenkantoor in Haarlem | 7 | 0,63% |
| 36 | Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP) aanvragen | 7 | 0,63% |
| 37 | Bestemmingsplannen inzien | 7 | 0,63% |
| 38 | Melding openbare ruimte, illegale stort of zwerfafval | 6 | 0,54% |
| 39 | Subsidie zonnepanelen aanvragen | 6 | 0,54% |
| 40 | Bijzondere bijstand aanvragen | 6 | 0,54% |
| 41 | Bouwkavels in Haarlem | 6 | 0,54% |
| 42 | Raadsvergadering bekijken | 6 | 0,54% |
| 43 | Afvalpas aanvragen | 5 | 0,45% |
| 44 | Erkennen kind | 5 | 0,45% |
| 45 | Melding openbare ruimte, gevaarlijke verkeerssituatie | 5 | 0,45% |
| 46 | Subsidie Haarlem aardgasvrij aanvragen | 5 | 0,45% |
| 47 | Geboorteangifte doen | 5 | 0,45% |
| 48 | Woning vinden in Haarlem | 5 | 0,45% |
| 49 | Bruggen in Haarlem | 5 | 0,45% |
| 50 | Afspraak maken | 4 | 0,36% |
| 51 | Leerlingenvervoer aanvragen | 4 | 0,36% |
| 52 | Openbare verkoop van vaartuigen | 4 | 0,36% |
| 53 | Paspoort verlengen | 4 | 0,36% |
| 54 | Trouwen in Haarlem | 4 | 0,36% |

| | | | |
|----|---|---|-------|
| 55 | Verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanvragen | 4 | 0,36% |
| 56 | WOZ-waarde en taxatieverslag | 4 | 0,36% |
| 57 | Feiten en cijfers Haarlem | 4 | 0,36% |
| 58 | Subsidie aanvragen | 4 | 0,36% |
| 59 | Fietsenstallingen in Haarlem | 4 | 0,36% |
| 60 | Schuldhelpverlening | 4 | 0,36% |
| 61 | Afvalcontainer aanvragen | 3 | 0,27% |
| 62 | Betaaldata uitkeringen | 3 | 0,27% |
| 63 | Evenementenkalender bekijken | 3 | 0,27% |
| 64 | Gehandicaptenparkeerkaart aanvragen | 3 | 0,27% |
| 65 | Haarlemse vlag zoeken | 3 | 0,27% |
| 66 | Hondenloopplaatsen in Haarlem | 3 | 0,27% |
| 67 | Melding openbare ruimte, geluidsoverlast | 3 | 0,27% |
| 68 | Melding openbare ruimte, kapot of missend straatmeubilair | 3 | 0,27% |
| 69 | Parkeervergunning bewoners stopzetten | 3 | 0,27% |
| 70 | Vergunningencheck doen | 3 | 0,27% |
| 71 | Wmo hulp bij het huishouden | 3 | 0,27% |
| 72 | Beleid, parkeren | 3 | 0,27% |
| 73 | Bouwtekeningen inzien | 3 | 0,27% |
| 74 | Initiatievenloket voor bewoners | 3 | 0,27% |
| 75 | Parkeervergunning bedrijven aanvragen | 3 | 0,27% |
| 76 | Haarlem Open Data bekijken | 3 | 0,27% |
| 77 | Individuele inkomenstoelage aanvragen | 3 | 0,27% |
| 78 | Bodeminformatie opvragen | 3 | 0,27% |
| 79 | Afval niet opgehaald | 2 | 0,18% |
| 80 | Afval scheiden | 2 | 0,18% |
| 81 | Antireclamesticker aanvragen | 2 | 0,18% |
| 82 | Beleid, bouwen | 2 | 0,18% |

| | | | |
|------------|--|---|-------|
| 83 | Briefadres aanvragen | 2 | 0,18% |
| 84 | Garantverklaring aanvragen | 2 | 0,18% |
| 85 | Geregistreerd partnerschap aanvragen | 2 | 0,18% |
| 86 | Hondenbelasting betalen | 2 | 0,18% |
| 87 | Huursubsidie aanvragen | 2 | 0,18% |
| 88 | Kwijtschelding gemeentelijke belastingen aanvragen | 2 | 0,18% |
| 89 | Melding openbare ruimte, meeuwenoverlast | 2 | 0,18% |
| 90 | Monumentenkaart bekijken | 2 | 0,18% |
| 91 | Naturalisatie | 2 | 0,18% |
| 92 | Subsidie groene daken aanvragen | 2 | 0,18% |
| 93 | Tegemoetkoming bij ziekte en handicap aanvragen | 2 | 0,18% |
| 94 | Tijdelijke parkeervergunning aanvragen | 2 | 0,18% |
| 95 | Trouwlocaties in Haarlem | 2 | 0,18% |
| 96 | Vergunning aanvragen | 2 | 0,18% |
| 97 | Webcam Grote Markt bekijken | 2 | 0,18% |
| 98 | Wijken en buurten in Haarlem | 2 | 0,18% |
| 99 | WOB verzoek indienen | 2 | 0,18% |
| 100 | College van B & W bekijken | 2 | 0,18% |
| 101 | Omgevingsvisie in Haarlem | 2 | 0,18% |
| 102 | Ontheffing plaatsen voorwerpen op openbare weg | 2 | 0,18% |
| 103 | Oplaadpalen elektrische auto in Haarlem | 2 | 0,18% |
| 104 | Tarieven pleziervaart bekijken | 2 | 0,18% |
| 105 | Monumentenvergunning aanvragen | 2 | 0,18% |
| 106 | Beleid, verordeningen | 2 | 0,18% |
| 107 | Toeristische informatie opzoeken | 2 | 0,18% |
| 108 | Terrasvergunning aanvragen | 2 | 0,18% |
| 109 | Archief bezoeken | 2 | 0,18% |
| 110 | Adresonderzoek aanvragen | 1 | 0,09% |

| | | | |
|------------|---------------------------------------|---|-------|
| 111 | Afspraak wijzigen | 1 | 0,09% |
| 112 | Afvalstoffenheffing betalen | 1 | 0,09% |
| 113 | Bedrijfskavels in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 114 | Beleid | 1 | 0,09% |
| 115 | Beleid, afval | 1 | 0,09% |
| 116 | Beleid, APV | 1 | 0,09% |
| 117 | Beleid, gehandicaptenparkeerplaatsen | 1 | 0,09% |
| 118 | Beleid, leerplicht | 1 | 0,09% |
| 119 | Beschermde bomen in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 120 | Besluitenlijsten bekijken | 1 | 0,09% |
| 121 | Bewijs van in leven zijn aanvragen | 1 | 0,09% |
| 122 | Bezwaarschrift schrijven | 1 | 0,09% |
| 123 | Bijstandsuitkering aanvragen | 1 | 0,09% |
| 124 | Buitenlands rijbewijs omwisselen | 1 | 0,09% |
| 125 | Burgerservicenummer aanvragen | 1 | 0,09% |
| 126 | Economische visie bekijken | 1 | 0,09% |
| 127 | Expertgroep Omgevingsvisie in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 128 | Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen | 1 | 0,09% |
| 129 | Gehandicaptenparkeerplaats wijzigen | 1 | 0,09% |
| 130 | Geschiedenis van Haarlem | 1 | 0,09% |
| 131 | Geveltuintje aanleggen | 1 | 0,09% |
| 132 | Griffie in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 133 | HaarlemPas aanvragen | 1 | 0,09% |
| 134 | Hondenbelasting opzeggen | 1 | 0,09% |
| 135 | Huisnummer aanvragen | 1 | 0,09% |
| 136 | Huren in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 137 | Kadastrale informatie opvragen | 1 | 0,09% |
| 138 | Leefbaarheid en Initiatiefbudget | 1 | 0,09% |

| | | | |
|-----|--|---|-------|
| 139 | Mantelzorg in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 140 | Melding openbare ruimte, lantaarnpaal brandt niet of is beschadigd | 1 | 0,09% |
| 141 | Municipal information for international residents and expats | 1 | 0,09% |
| 142 | Ongediertebestrijding | 1 | 0,09% |
| 143 | Openingstijden horeca bekijken | 1 | 0,09% |
| 144 | Parkeervergunning aanvragen | 1 | 0,09% |
| 145 | Sampling en flyeren in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 146 | Starterslening aanvragen | 1 | 0,09% |
| 147 | Tegemoetkoming schoolkosten aanvragen | 1 | 0,09% |
| 148 | Trouwambtenaar voor één dag aanvragen | 1 | 0,09% |
| 149 | Vergunning tijdelijke verhuur | 1 | 0,09% |
| 150 | Weekmarkten in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 151 | Wmo - BUUV, de buurtmarktplaats | 1 | 0,09% |
| 152 | Wmo taxivervoer | 1 | 0,09% |
| 153 | Woonkostentoeslag aanvragen | 1 | 0,09% |
| 154 | Beleid, inspraak | 1 | 0,09% |
| 155 | Bijstandsuitkering beëindigen | 1 | 0,09% |
| 156 | Bouwkundig splitsen woonruimte | 1 | 0,09% |
| 157 | Gegevens peilbuizen inzien | 1 | 0,09% |
| 158 | koninklijke onderscheiding voordragen | 1 | 0,09% |
| 159 | Stamboomonderzoek | 1 | 0,09% |
| 160 | Wmo dagbesteding | 1 | 0,09% |
| 161 | Wmo indicatie aanvragen | 1 | 0,09% |
| 162 | De Groene Mug campagne bekijken | 1 | 0,09% |
| 163 | Openbaar vervoer in Haarlem | 1 | 0,09% |
| 164 | Woonbootvergunning aanvragen | 1 | 0,09% |
| 165 | Precariobelasting betalen | 1 | 0,09% |
| 166 | Vaste standplaatsvergunning aanvragen | 1 | 0,09% |

| | | | |
|------------|-------------------------------|---|-------|
| 167 | Beleid, vergunningen verlenen | 1 | 0,09% |
| 168 | Eikenprocessierups bestrijden | 1 | 0,09% |
| 169 | Privacyverklaring bekijken | 1 | 0,09% |