

Bijlage C - Analyse van de data

Nederlandse gemeentelijke websites

Hieronder staat een overzicht van de onderzochte Nederlandse gemeentelijke websites, waaruit blijkt dat er vier gemeenten zijn die geen website feedback-faciliteit hebben.

Gemeente	Aanwezigheid
Amsterdam	-
Rotterdam	√
's-Gravenhage	√
Utrecht	√
Eindhoven	-
Tilburg	√
Groningen	√
Almere	-
Breda	√
Nijmegen	-

Tabel 1 : Aanwezigheid van een feedback-faciliteit op Nederlandse gemeentelijke websites.

1. Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)

Nr.	Gemeente	Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)	Stappen
1	Rotterdam	→ Contact → Reactieformulier	2
2	's-Gravenhage	→ Homepage → Contact → mailto-link	3
3	Utrecht	→ Reageer op deze pagina (behalve op de homepage)	1
		→ Contact → Reageer op deze pagina	2
4	Tilburg	→ Homepage → Mail ons	2
		→ Adres/Contact → Opmerkingen over deze site	2
5	Groningen	→ Contact	1
6	Breda	→ Contact → mailto-link	2

Tabel 2 : Navigatieroute naar de feedback-faciliteit

2. Feedback-link

2.1. Feedback-link op de homepage

2.1.1. *Titel van de feedback-link alleen op de homepage*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Tilburg	Mail ons

Tabel 3 : Titel van de feedback-link op de homepage

2.1.2. *Plaats van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Plaats
Tilburg	Onder

Tabel 4 : Plaats van de feedback-link op de homepage

2.1.3. *Representatie van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Representatie
Tilburg	Beschrijvingstekst & link

Tabel 5 : Representatie van de feedback-link op de homepage

2.2. Feedback-link op iedere pagina

2.2.1. *Titel van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Utrecht	Reageer op deze site

Tabel 6 : Titel van de feedback-link op iedere pagina

2.2.2. *Plaats van de feedback-link op iedere pagina*

Gemeente	Plaats
Utrecht	Balk

Tabel 7 : Plaats van de feedback-link op iedere pagina

2.2.3. *Representatie van de feedback-link op iedere pagina*

Gemeente	Representatie
Utrecht	Link

Tabel 8 : Representatie van de feedback-link op iedere pagina

2.3. Feedback-link op de contactpagina

2.3.1. *Titel van de feedback-link op de contactpagina*

Nr.	Gemeente	Titel	Beschrijvingstekst
1	Rotterdam	Reactieformulier	Voor opmerkingen of vragen naar aanleiding van informatie op de website
2	's-Gravenhage	E-mail aan de webmaster	-
3	Utrecht	Reageer op deze pagina	Wilt u reageren op een bepaalde pagina van deze website? Gebruik dan de knop 'Reageer op deze pagina' op de betreffende pagina.
4	Tilburg	Opmerkingen over deze site	-
5	Groningen	Opmerkingen en vragen	Voor opmerkingen en vragen, ook over de site, kunt u onderstaand formulier gebruiken
6	Breda	Webmaster	Heeft u opmerkingen over deze website dan kunt contact opnemen met de webmaster, email: webmaster@breda.nl

Tabel 9 : Titel van de feedback-link op de contactpagina

2.3.2. *Plaats van de feedback-link op de contactpagina*

Nr.	Gemeente	Plaats	
		Inhoud	Anders
1	Rotterdam	Eerste paragraaf	-
2	's-Gravenhage	Eerste paragraaf	-
3	Utrecht	Tussenparagraaf	Balk
4	Tilburg	Tussenparagraaf	Linksonder
5	Groningen	Laatste paragraaf	-
6	Breda	Laatste paragraaf	-

Tabel 10 : Plaats van de feedback-link op de contactpagina

2.3.3. Representatie van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Representatie	
		Link & beschrijvingstekst	Link
1	Rotterdam	√	-
2	's-Gravenhage	-	√
3	Utrecht	-	√
4	Tilburg	-	√
5	Groningen	√	-
6	Breda	√	

Tabel 11 : Representatie van de feedback link op de contact pagina

3. Bestemming van de feedback-link

Nr.	Gemeente	E-mail	Feedback-pagina
1	Rotterdam	-	√
2	's-Gravenhage	√	-
3	Utrecht	-	√
4	Tilburg	-	√
5	Groningen	-	√
6	Breda	√	-

Tabel 12 : Bestemming van de feedback-link

4. Feedback-pagina

4.1. Uitnodiging tot feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Uitnodiging tot feedback	
			Algemeen	Algemene & negatieve feedback
1	Rotterdam	nee	-	-
2	Utrecht	nee	-	-
3	Tilburg	ja	-	√
4	Groningen	ja	√	-

Tabel 13 : De uitnodiging tot feedback op de feedback-pagina

4.2. Tekst presentatie

4.2.1. Instructie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	Rotterdam	nee
2	Utrecht	nee
3	Tilburg	nee
4	Groningen	nee

Tabel 14 : De instructie op de feedback-pagina

4.2.2. Terugkoppelingsinformatie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	Rotterdam	nee
2	Utrecht	nee
3	Tilburg	nee
4	Groningen	nee

Tabel 15 : Terugkoppelingsinformatie op de feedback-pagina

4.2.3. Vereiste en gewenste informatieverstrekking door gebruikers

Volgorde	Omschrijving
A	1. Persoonsgegevens
	2. Gebruikersfeedback
B	1. Gebruikersfeedback
	2. Persoonsgegevens

Tabel 16 : Referentietabel voor te onderscheiden volgordes van feedback-paginaonderdelen

Nr.	Gemeente	Informatieverstrekking door gebruikers			Volgord e
		Naam	E-mail	Overige	
1	Rotterdam	verplicht	optioneel	-	B
2	Utrecht	verplicht	verplicht	-	A
3	Tilburg	verplicht	verplicht	-	A
4	Groningen	verplicht	verplicht	optioneel: telefoon	A

Tabel 17 : Informatieverstrekking op de feedback-pagina

4.3. Vorm van presentatie

4.3.1. Onderwerp-opties

Nr.	Gemeente	Onderwerp-opties	
		Algemeen/Open vraag	Gecategoriseerde opties
1	Rotterdam	√	-
2	Utrecht	√	-
3	Tilburg	√	√
4	Groningen	√	-

Tabel 18 : De onderwerp-opties op de feedback-pagina

4.3.2. Afsluiting

Nr.	Gemeente	Afsluitingstekst		
		Opnieuw - Verzenden New - Send	Wissen - Versturen Clear - Send	Versturen Send
1	Rotterdam	√	-	-
2	Utrecht	-	√	-
3	Tilburg	-	-	√
4	Groningen	-	-	√

Tabel 19 : Acties op de feedback-pagina

5. Bevestigingspagina na de feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezigheid	Bedankt	Inhoudsbevestiging	Vervolgactiviteiten
1	Rotterdam	√	√	√	√
2	Utrecht	√	√	-	√
3	Tilburg	√	√	-	√
4	Groningen	√	√	-	-

Tabel 20 : Mogelijkheden van bevestiging na ingevulde feedback-pagina

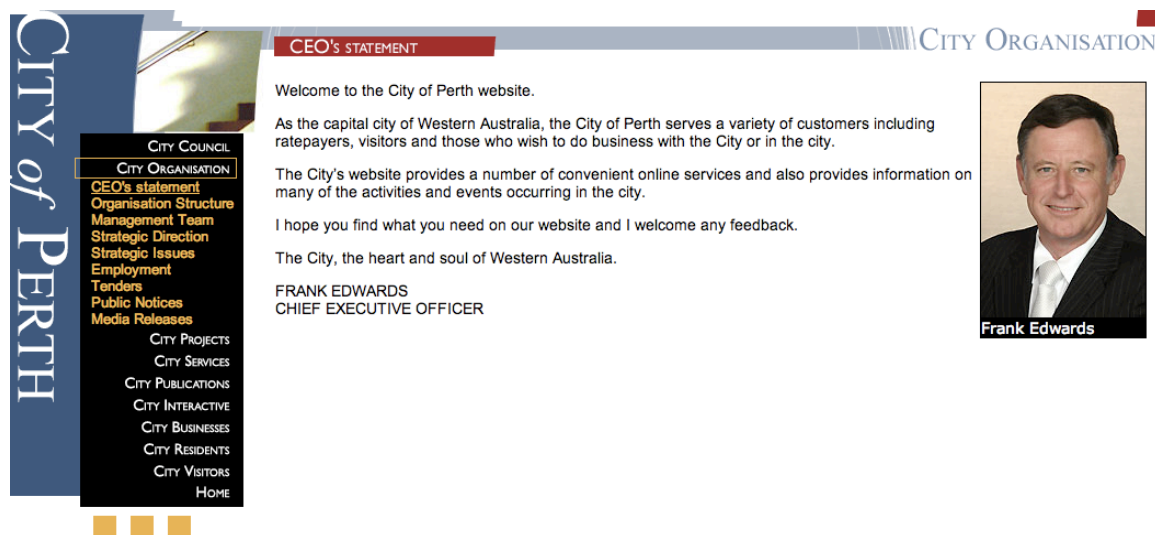
Australische gemeentelijke websites

Hieronder staat een overzicht van de onderzochte Australische gemeentelijke websites, waaruit blijkt dat er één gemeente is welke geen website feedback-faciliteit heeft.

Gemeente	Aanwezigheid
Sydney	√
Melbourne	√
Brisbane	√
Perth*	-
Adelaide	√
Gold Coast	√
Canberra	√
Newcastle	√
Gosford	√
Wollongong	√

Tabel 1 : Aanwezigheid van een feedback-faciliteit op Australische gemeentelijke websites.

* Perth: Het is onmogelijk om een feedback-faciliteit op deze website te vinden. Ik moest de zoekmachine gebruiken. De eerste link brengt me onderstaande pagina. Feedback is welkom, maar hoe gebruikers de feedback kunnen geven is niet te achterhalen.



Figuur 1: De uitnodiging tot feedback op de website van de Gemeente Perth, Australië.

1. Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)

Nr.	Gemeente	Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)	Stappen
1	Sydney	→ Website Feedback → Feedback Page	2
2	Melbourne	→ Contact	1
3	Brisbane	→ Homepage → Contact → Website feedback	3
4	Adelaide	→ Contact → Submit your feedback	2
5	Gold Coast	→ Accessibility → Feedback	2
		→ Contact → Feedback	2
6	Canberra	→ Homepage → Provide feedback	2
		→ Site help → Feedback form	2
		→ Accessibility → Feedback form	2
		→ Contact → Customer feedback	2
7	Newcastle	→ Website Feedback → Mailto-link	2
8	Gosford	→ Feedback	1
		→ Contact → Customer feedback form	2
9	Wollongong	→ Site Feedback	1

Tabel 2 : Navigatieroute naar de feedback-faciliteit

2. Feedback-link

2.1. Feedback-link op de homepage

2.1.1. *Titel van de feedback-link alleen op de homepage*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Canberra	→ Provide feedback

Tabel 3 : Titel van de feedback-link op de homepage

2.1.2. *Plaats van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Plaats
Canberra	Rechtsmidden

Tabel 4 : Plaats van de feedback-link op de homepage

2.1.3. *Representatie van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Representatie
Canberra	Link

Tabel 5 : Representatie van de feedback-link op de homepage

2.2. Feedback-link op iedere pagina

2.2.1. *Titel van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Sydney	Website Feedback
2	Gold Coast	Accessibility
3	Canberra	1. Site help 2. Accessibility
4	Newcastle	Website Feedback
5	Gosford	Feedback
6	Wollongong	Site Feedback

Tabel 6 : Titel van de feedback-link op iedere pagina

2.2.2. *Plaats van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Plaats
1	Sydney	Onder
2	Gold Coast	Onder
3	Canberra	Rechtsonder & Linksboven
4	Newcastle	Onder
5	Gosford	Onder
6	Wollongong	Rechtsonder

Tabel 7 : Plaats van de feedback-link op iedere pagina

2.2.3. *Representatie van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Representatie
1	Sydney	Link
2	Gold Coast	Link
3	Canberra	Link
4	Newcastle	Link
5	Gosford	Link
6	Wollongong	Link en beschrijvingstekst

Tabel 8 : Representatie van de feedback-link op iedere pagina

2.3. Feedback-link op de contactpagina

2.3.1. *Titel van de feedback-link op de contactpagina*

Nr.	Gemeente	Titel	Beschrijvingstekst
1	Melbourne	geen naam (de pagina is direct op de contact pagina)	Please fill in the form is you ... would like to provide us with some feedback
2	Brisbane	Website feedback	-
3	Adelaide	Submit your FEEDBACK	Please feel free to tell us what you think about our web site and the services offered by the Adelaide City Council. We welcome all of your comments and suggestions.
4	Gold Coast	Feedback	-
5	Canberra	Customer feedback	-
6	Gosford	Customer feedback form	Your feedback in relation to the web site is also important to ensure that we continue to provide our customers with appropriate information that is relevant and useful. If you have any suggestions for information that you would like to see on our site, you may like to visit our <i>customer feedback form</i> .

Tabel 9 : Titel van de feedback-link op de contactpagina

2.3.2. *Plaats van de feedback-link op de contactpagina*

Nr.	Gemeente	Plaats	
		Inhoud	Anders
1	Melbourne	De gehele pagina*	-
2	Brisbane	-	lcoon, rechtsboven
3	Adelaide	Eerste paragraaf	-
4	Gold Coast	-	Linksboven
5	Canberra	Tussenparagraaf	-
6	Gosford	Tussenparagraaf	-

Tabel 10 : Plaats van de feedback-link op de contactpagina

* Melbourne: De feedback-pagina maakt deel uit van de contactpagina.

2.3.3. Representatie van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Representatie		
		Link & beschrijvingstekst	Link	Anders
1	Melbourne	-	-	Een directe feedback pagina
2	Brisbane	-	√	-
3	Adelaide	√	-	-
4	Gold Coast	-	√	-
5	Canberra	-	√	-
6	Gosford	√	-	-

Tabel 11 : Representatie van de feedback link op de contact pagina

3. Bestemming van de feedback-link

Nr.	Gemeente	E-mail	Feedback-pagina
1	Sydney	-	√
2	Melbourne	-	√
3	Brisbane	-	√
4	Adelaide	-	√
5	Gold Coast	-	√
6	Canberra	-	√
7	Newcastle	√	-
8	Gosford	-	√
9	Wollongong	-	√

Tabel 12 : Bestemming van de feedback-link

4. Feedback-pagina

4.1. Uitnodiging tot feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Uitnodiging tot feedback		
			Welkom/ beleefd verzoek	Algemeen	Negatieve feedback
1	Sydney	ja	-	√	√
2	Melbourne	ja	-	√	√
3	Brisbane	nee	-	-	-
4	Adelaide	ja	√	√	-
5	Gold Coast	ja	√	√	-
6	Canberra	nee	-	-	-
7	Gosford	ja	√	√	-
8	Wollongong	nee	-	-	-

Tabel 13 : De uitnodiging tot feedback op de feedback-pagina

4.2. Tekst presentatie

4.2.1. Instructie

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Instructies		
			Imperatief	Als ..., dan ...	Beleefd verzoek
1	Sydney	ja	-	-	√
2	Melbourne	ja	√	√	√
3	Brisbane	ja	√	-	-
4	Adelaide	ja	-	√	-
5	Gold Coast	ja	-	-	√
6	Canberra	ja	√	√	-
7	Gosford	ja	√	-	-
8	Wollongong	nee			

Tabel 14 : De instructie op de feedback-pagina

4.2.2. Terugkoppelingsinformatie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	Sydney	nee
2	Melbourne	ja
3	Brisbane	nee
4	Adelaide	nee
5	Gold Coast	ja
6	Canberra	nee
7	Gosford	nee
8	Wollongong	nee

Tabel 15 : Terugkoppelingsinformatie op de feedback-pagina

4.2.3. Vereiste en gewenste informatieverstrekking door gebruikers

Volgorde	Omschrijving
A	1. Persoonsgegevens
	2. Gebruikersfeedback
B	1. Gebruikersfeedback
	2. Persoonsgegevens

Tabel 16 : Referentietabel voor te onderscheiden volgordes van feedback-paginaonderdelen

Nr.	Gemeente	Informatieverstrekking door gebruikers			Volgorde
		Naam	E-mail	Overige optioneel	
1	Sydney	optioneel	optioneel	-	B
2	Melbourne	optioneel	optioneel	telefoon, mobile	B
3	Brisbane	verplicht	verplicht	telefoon	B
4	Adelaide	optioneel	optioneel	telefoon, fax	B
5	Gold Coast	verplicht	verplicht	telefoon (verplicht*)	A
6	Canberra	-	verplicht	-	A
7	Gosford	-	-	-	*
8	Wollongong	optioneel	optioneel	-	A

Tabel 17 : Informatieverstrekking op de feedback-pagina

* Gosford: „To lodge a customer contact ... please visit our customer contact page” (zie Bijlage B).

4.3. Vorm van presentatie

4.3.1. Onderwerp-opties

Nr.	Gemeente	Onderwerp-opties		
		Algemeen/Open vraag	Gecategoriseerde opties	Survey
1	Sydney	√	√	√
2	Melbourne	√	-	-
3	Brisbane	√	-	-
4	Adelaide	√	√	-
5	Gold Coast	√	-	-
6	Canberra	√	√	-
7	Gosford	√	-	√
8	Wollongong	√	√	-

Tabel 18 : De onderwerp-opties op de feedback-pagina

4.3.2. Afsluiting

Nr.	Gemeente	Afsluitingstekst	
		Wissen - Versturen Clear/Reset - Send/Submit	Versturen Send/Submit
1	Sydney	√	-
2	Melbourne	-	√
3	Brisbane	√	-
4	Adelaide	√ *	-
5	Gold Coast	√	-
6	Canberra	-	√
7	Gosford	-	√
8	Wollongong	-	√

Tabel 19 : Acties op de feedback-pagina

* Adelaide: button „help” - tips voor de website feedback.

5. Bevestigingspagina na de feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezigheid	Bedankt	Inhoudsbevestiging	Vervolgactiviteiten
1	Sydney	√	√	-	-
2	Melbourne	√	√	-	√
3	Brisbane	√	√	√	√
4	Adelaide	√	√	-	√
5	Gold Coast	√	-	-	√
6	Canberra	√	-	-	√
7	Gosford	√	√	-	√
8	Wollongong	√	√	-	√

Tabel 20 : Mogelijkheden van bevestiging na ingevulde feedback-pagina

Canadese gemeentelijke websites

Uit onderstaand overzicht van de onderzochte Canadese gemeentelijke websites blijkt dat er twee gemeenten zijn die geen website feedback-faciliteit hebben.

Gemeente	Aanwezigheid
Toronto	√
Montréal	-
Calgary	√
Ottawa	√
Edmonton	-
Mississauga	√
Winnipeg	√
Vancouver	√
Hamilton	√
Québec	√

Tabel 1 : Aanwezigheid van een feedback-faciliteit op Canadese gemeentelijke websites.

1. Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)

Nr.	Gemeente	Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)	Stappen
1	Toronto	→ Contact → mailto-link	2
2	Calgary	→ Homepage → About our site → Online feedback form → Contact Us → Feedbackform	3 2
3	Ottawa	→ Contact → rate our site → Rate our site	2 1
4	Mississauga	→ Accessibility → mailto-link	2
5	Winnipeg	→ Accessibility → Web Manager	2
6	Vancouver	→ mailto-link → Help → Contact us (mailto-link)	1 2
7	Hamilton	→ Accessibility Statement → mailto-link → Contact Us → mailto-link	2 2
8	Québec	→ Email	1

Tabel 2 : Navigatieroute naar de feedback-faciliteit

2. Feedback-link

2.1. Feedback-link op de homepage

2.1.1. *Titel van de feedback-link alleen op de homepage*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Calgary	About our site

Tabel 3 : Titel van de feedback-link op de homepage

2.1.2. *Plaats van de feedback-link op de homepage*

Nr.	Gemeente	Plaats
1	Calgary	Linksmidden

Tabel 4 : Plaats van de feedback-link op de homepage

2.1.3. *Representatie van de feedback-link op de homepage*

Nr.	Gemeente	Representatie
1	Calgary	Link & de beschrijvingstekst

Tabel 5 : Representatie van de feedback-link op de homepage

2.2. Feedback-link op iedere pagina

2.2.1. *Titel van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Ottawa	Rate our site
2	Mississauga	Accessibility
3	Winnipeg	Accessibility
4	Vancouver	Mailto-link
5	Hamilton	Accessibility Statement
6	Québec	Email

Tabel 6 : Titel van de feedback-link op iedere pagina

2.2.2. *Plaats van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Plaats
1	Ottawa	Rechtsboven Rechtsonder
2	Mississauga	Onder
3	Winnipeg	Linksboven Linksonder
4	Vancouver	Onder
5	Hamilton	Onder
6	Québec	Boven

Tabel 7 : Plaats van de feedback-link op iedere pagina

2.2.3. *Representatie van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Representatie
1	Ottawa	Link
2	Mississauga	Link
3	Winnipeg	Link
4	Vancouver	Link
5	Hamilton	Link
6	Québec	Link

Tabel 8 : Representatie van de feedback-link op iedere pagina

2.3. Feedback-link op de contactpagina

2.3.1. *Titel van de feedback-link op de contactpagina*

Nr.	Gemeente	Titel	Beschrijvingstekst
1	Toronto	Web site developers	Like all Web sites, ours is a work in progress, and your feedback and ideas are vital to its development. Send us your comments, criticisms and kudos, we want to hear from you!
2	Calgary	<i>«er is geen titel, omdat de titel van de pagina: Contact us/Feedback is»</i>	Complete and submit the Contact Us/Feedback form.
3	Ottawa	Rate our site	-
4	Hamilton	Technical problems	-

Tabel 9 : Titel van de feedback-link op de contactpagina

2.3.2. Plaats van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Plaats	
		Inhoud	Anders
1	Toronto	Laatste paragraaf	
2	Calgary	Laatste paragraaf	
3	Ottawa	-	Linksonder
4	Hamilton	Laatste paragraaf	

Tabel 10 : Plaats van de feedback-link op de contactpagina

2.3.3. Representatie van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Representatie	
		Link & beschrijvingstekst	Link
1	Toronto	√	-
2	Calgary	√	-
3	Ottawa	-	√
4	Hamilton	-	√

Tabel 11 : Representatie van de feedback link op de contactpagina

3. Bestemming van de feedback-link

Nr.	Gemeente	E-mail	Feedback-pagina
1	Toronto	√	-
2	Calgary	-	√
3	Ottawa	-	√
4	Mississauga	√	-
5	Winnipeg	-	√
6	Vancouver	√	-
7	Hamilton	√	-
8	Québec	-	√

Tabel 12 : Bestemming van de feedback-link

4. Feedback-pagina

4.1. Uitnodiging tot feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Uitnodiging tot feedback	
			Welkom	Beleefd verzoek
1	Calgary	nee	-	
2	Ottawa	ja	√	
3	Winnipeg	nee	-	
4	Québec	ja	√	

Tabel 13 : De uitnodiging tot feedback op de feedback-pagina

4.2. Tekst presentatie

4.2.1. Instructie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	Calgary	nee
2	Ottawa	nee
3	Winnipeg	nee
4	Québec	nee

Tabel 14 : De instructie op de feedback-pagina

4.2.2. Terugkoppelingsinformatie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	Calgary	nee
2	Ottawa	ja
3	Winnipeg	nee
4	Québec	nee

Tabel 15 : Terugkoppelingsinformatie op de feedback-pagina

4.2.3. Vereiste en gewenste informatieverstrekking door gebruikers

Volgorde	Omschrijving
A	1. Persoonsgegevens
	2. Gebruikersfeedback
B	1. Gebruikersfeedback
	2. Persoonsgegevens

Tabel 16 : Referentietabel voor te onderscheiden volgordes van feedback-paginaonderdelen

Nr.	Gemeente	Informatieverstrekking door gebruikers			Volgorde
		Naam	E-mail	Overige	
1	Calgary	optioneel	optioneel	-	B
2	Ottawa	optioneel	optioneel		*
3	Winnipeg	optioneel	verplicht	-	A
4	Québec	-	verplicht	optioneel: adres	A

Tabel 17 : Informatieverstrekking op de feedback-pagina

* Ottawa: De website van de gemeente Ottawa vraagt de gebruikers op een andere manier naar hun persoonsgegevens. Als gebruikers een reactie van de web-master willen ontvangen, moeten ze hun persoonsgegevens op een andere pagina invullen (Zie bijlage B).

4.3. Vorm van presentatie

4.3.1. Onderwerp-opties

Nr.	Gemeente	Onderwerp-opties		
		Algemeen/Open vraag	Gecategoriseerde opties	Survey
1	Calgary	√	√	-
2	Ottawa	√	-	√
3	Winnipeg	√	√	-
4	Québec	√	-	-

Tabel 18 : De onderwerp-opties op de feedback-pagina

4.3.2. Afsluiting

Nr.	Gemeente	Afsluitingstekst	
		Versturen / Verzenden Submit / Send	Wissen / Opnieuw / Clear / Reset / New
1	Calgary	√	√
2	Ottawa	-	√
3	Québec	√	-

Tabel 19 : Acties op de feedback-pagina

5. Bevestigingspagina na de feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezigheid	Bedankt	Inhoudsbevestigin g	Vervolgactiviteiten
1	Calgary	√	-	√	√
2	Ottawa	√	√	-	-
3	Winnipeg	√	√	√	√
4	Québec	√	-	-	-

Tabel 20 : Mogelijkheden van bevestiging na ingevulde feedback-pagina

Britse gemeentelijke websites

Hieronder staat een overzicht van de onderzochte gemeentelijke websites uit het Verenigd Koninkrijk, waaruit blijkt dat er twee gemeenten zijn die geen website feedback-faciliteit hebben.

Gemeente	Aanwezigheid
London	√
Birmingham	√
Glasgow	-
Liverpool	√
Leeds	√
Sheffield	-
Edinburgh	√
Bristol	√
Manchester	√
Leicester	√

Tabel 1 : Aanwezigheid van een feedback-faciliteit op Britse gemeentelijke websites.

1. Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)

Nr.	Gemeente	Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)			Stappen
1	London	→ Homepage	→ About this site	→ mailto-link	3
		→ About us	→ mailto-link	-	2
2	Birmingham	→ Contact us	→ Help us to improve the website - tell us what's annoying you		2
3	Liverpool	→ Accessibility help	→ Feedback form	→ Online form	3
		→ Contact	→ Have your say		2
4	Leeds	→ Website feedback	→ Website feedback		1
		→ Contact	-		2
5	Edinburgh	→ Contact	→ Website feedbackform		2
6	Bristol	→ Website statistics	→ mailto-link		2
7	Manchester	→ Accessibility	→ mailto-link		2
		→ Contact the Council	→ mailto-link		2
8	Leicester	→ Feedback			1

Tabel 2 : Navigatieroute naar de feedback-faciliteit

2. Feedback-link

2.1. Feedback-link op de homepage

2.1.1. *Titel van de feedback-link alleen op de homepage*

Nr.	Gemeente	Titel
1	London	About this site

Tabel 3 : Titel van de feedback-link op de homepage

2.1.2. *Plaats van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Plaats
London	Rechtsmidden

Tabel 4 : Plaats van de feedback-link op de homepage

2.1.3. *Representatie van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Representatie
London	Link

Tabel 5 : Representatie van de feedback-link op de homepage

2.2. Feedback-link op iedere pagina

2.2.1. *Titel van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Liverpool	Accessibility
2	Leeds	Website feedback
3	Bristol	Website statistics
4	Manchester	Accessibility
5	Leicester	Feedback

Tabel 6 : Titel van de feedback-link op iedere pagina

2.2.2. Plaats van de feedback-link op iedere pagina

Nr.	Gemeente	Plaats
1	Liverpool	Boven
2	Leeds	Onder
3	Bristol	Onder
4	Manchester	Boven
5	Leicester	Onder

Tabel 7 : Plaats van de feedback-link op iedere pagina

2.2.3. Representatie van de feedback-link op iedere pagina

Nr.	Gemeente	Representatie
1	Liverpool	Link
2	Leeds	Link
3	Bristol	Link
4	Manchester	Link
5	Leicester	Link

Tabel 8 : Representatie van de feedback-link op iedere pagina

2.3. Feedback-link op de contactpagina

2.3.1. Titel van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Titel	Beschrijvingstekst
1	London*	Email the webteam	Click here for information about using the site. We welcome your feedback - please <u>email the web team</u> ..
2	Birmingham	Help us to improve the website - tell us what's annoying you.	-
3	Liverpool	Website feedback	To report a broken link or for a technical enquiry, please contact: <u>Have your say</u>
4	Leeds	Website feedback	-
5	Edinburgh	Website enquiries	If you have any problems with our website's performance or have other technical issues, please <u>contact the webteam</u> or complete a <u>website feedback form</u> .
6	Manchester	About our website	There is contact information in the area <u>about our website</u> .

Tabel 9 : Titel van de feedback-link op de contactpagina

* London: De „About Us“-pagina fungeert hier als contactpagina.

2.3.2. Plaats van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Plaats	
		Inhoud	Anders
1	London	Tussenparagraaf	-
2	Birmingham	Eerste paragraaf	-
3	Liverpool	Tussenparagraaf	-
4	Leeds	Laatste paragraaf	-
5	Edinburgh	Tussenparagraaf	-
6	Manchester	Tussenparagraaf	-

Tabel 10 : Plaats van de feedback-link op de contactpagina

2.3.3. Representatie van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Representatie	
		Link & beschrijvingstekst	Link
1	London	√	-
2	Birmingham	-	√
3	Liverpool	√	-
4	Leeds	-	√
5	Edinburgh	√	-
6	Manchester	√	-

Tabel 11 : Representatie van de feedback link op de contactpagina

3. Bestemming van de feedback-link

Nr.	Gemeente	E-mail	Feedback-pagina
1	London	√	-
2	Birmingham	√	√
3	Liverpool	-	√
4	Leeds	-	√
5	Edinburgh	√	√
6	Bristol	√	-
7	Manchester	√	-
8	Leicester	-	√

Tabel 12 : Bestemming van de feedback-link

4. Feedback-pagina

4.1. Uitnodiging tot feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Uitnodiging tot feedback		
			Welkom/ Beleefd verzoek	Algemeen	Negatieve feedback
1	Birmingham	ja	√	√	√
2	Liverpool	nee	-	-	-
3	Leeds	ja	√	-	-
4	Edinburgh	ja	√	-	-
5	Leicester	ja	√	-	-

Tabel 13 : De uitnodiging tot feedback op de feedback-pagina

4.2. Tekst presentatie

4.2.1. Instructie

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Instructies		
			Imperatief	Als ..., dan ...	Beleefd verzoek
1	Birmingham	ja	√	-	√
2	Liverpool	nee	-	-	-
3	Leeds	ja	-	√	-
4	Edinburgh	ja	-	-	√
5	Leicester	ja	-	-	√

Tabel 14 : De instructie op de feedback-pagina

4.2.2. Terugkoppelingsinformatie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	Birmingham	nee
2	Liverpool	nee
3	Leeds	nee
4	Edinburgh	nee
5	Leicester	nee

Tabel 15 : Terugkoppelingsinformatie op de feedback-pagina

4.2.3. Vereiste en gewenste informatieverstrekking door gebruikers

Volgorde	Omschrijving
A	1. Persoonsgegevens
	2. Gebruikersfeedback
B	1. Gebruikersfeedback
	2. Persoonsgegevens

Tabel 16 : Referentietabel voor te onderscheiden volgordes van feedback-paginaonderdelen

Nr.	Gemeente	Informatieverstrekking door gebruikers			Volgorde
		Naam	E-mail	Overige	
1	Birmingham	-	optioneel	-	A
2	Liverpool	optioneel	optioneel	optioneel: survey	A
3	Leeds	-	optioneel	-	A
4	Edinburgh	optioneel	optioneel	-	B
5	Leicester	optioneel	optioneel	-	A

Tabel 17 : Informatieverstrekking op de feedback-pagina

4.3. Vorm van presentatie

4.3.1. Onderwerp-opties

Nr.	Gemeente	Onderwerp-opties		
		Algemeen/Open vraag	Gecategoriseerde opties	Survey
1	Birmingham	√	-	-
2	Liverpool	√	√	√
3	Leeds	√	-	-
4	Edinburgh	√	√	√
5	Leicester	√	√	-

Tabel 18 : De onderwerp-opties op de feedback-pagina

4.3.2. Afsluiting

Nr.	Gemeente	Afsluitingstekst	
		Versturen / Verzenden Submit / Send	Wissen / Opnieuw / Clear / Reset / New
1	Birmingham	√	√
2	Liverpool	√	√
3	Leeds	√	-
4	Edinburgh	√	√
5	Leicester	√	√

Tabel 19 : Acties op de feedback-pagina

5. Bevestigingspagina na de feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezigheid	Bedankt	Vervolgactiviteiten
1	Birmingham	√	√	-
2	Liverpool	√	-	√
3	Leeds	√	√	-
4	Edinburgh	√	√	-
5	Leicester	√	√	√

Tabel 20 : Mogelijkheden van bevestiging na ingevulde feedback-pagina

Amerikaanse gemeentelijke websites

Hieronder staat een overzicht van de onderzochte Amerikaanse gemeentelijke websites, waaruit blijkt dat er elke gemeente een website feedback-faciliteit heeft.

Gemeente	Aanwezigheid
New York	√
Los Angeles	√
Chicago	√
Houston	√
Philadelphia	√
Phoenix	√
San-Diego	√
Dallas	√
San Antonio	√
Detroit	√

Tabel 1 : Aanwezigheid van een feedback-faciliteit op Amerikaanse gemeentelijke websites.

1. Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)

Nr.	Gemeente	Navigatie-route (vanuit elke pagina op de website)	Stappen
1	New York	→ Contact → Leave your comments	2
2	Los Angeles	→ Comments → L.A.City Webmaster (mailto-link)	2
3	Chicago	→ Contact Us	1
4	Houston	→ Contact Us → Website Survey	2
5	Philadelphia	→ homepage → Help me → Web issues (mailto-link) → maito-link websissues@phila.gov	3 1
6	Phoenix	→ Accessibility → mailto-link	2
7	San-Diego	→ Contact the City → Website Comments eform → I want to email the webmaster	2
8	Dallas	→ Contact the City → City of Dallas Web group	2
9	San Antonio	→ Contact Us → Report a problem with the website (mailto link)	2
10	Detroit	→ Web Editor (mailto link)	1

Tabel 2 : Navigatieroute naar de feedback-faciliteit

2. Feedback-link

2.1. Feedback-link op de homepage

2.1.1. *Titel van de feedback-link alleen op de homepage*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Philadelphia	Help me

Tabel 3 : Titel van de feedback-link op de homepage

2.1.2. *Plaats van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Plaats
Philadelphia	Linksmidden

Tabel 4 : Plaats van de feedback-link op de homepage

2.1.3. *Representatie van de feedback-link op de homepage*

Gemeente	Representatie
Philadelphia	Link

Tabel 5 : Representatie van de feedback-link op de homepage

2.2. Feedback-link op iedere pagina

2.2.1. *Titel van de feedback-link op iedere pagina*

Nr.	Gemeente	Titel
1	Los Angeles	Comments
2	Philadelphia	Technical Problems
3	Phoenix	Accessibility
4	Detroit	Web Editor

Tabel 6 : Titel van de feedback-link op iedere pagina

2.2.2. Plaats van de feedback-link op iedere pagina

Nr.	Gemeente	Plaats
1	Los Angeles	Linksonder
2	Philadelphia	Onder
3	Phoenix	Onder
4	Detroit	Onder

Tabel 7 : Plaats van de feedback-link op iedere pagina

2.2.3. Representatie van de feedback-link op iedere pagina

Nr.	Gemeente	Representatie
1	Los Angeles	Link
2	Philadelphia	Link
3	Phoenix	Link
4	Detroit	Link

Tabel 8 : Representatie van de feedback-link op iedere pagina

2.3. Feedback-link op de contactpagina

2.3.1. Titel van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Titel	Beschrijvingstekst
1	New York	Leave your comments	NYC.gov invites you to <i>leave your comments</i> about our Web-site.
2	Los Angeles	Comments	For comments and suggestions regarding the City's Website, please send your emails to the L.A.City.Webmaster
3	Philadelphia (Help me)	Mail to link: webissues@phila.gov	To send comments or suggestions about the phila.gov website specifically, please email us at: webissues@phila.gov
4	Chicago	«geen naam»	-
5	Houston	Website Survey	-
6	San-Diego	Website comments	Use our Web Site Comment eForm for suggestions or comments about the City's web site. Citizen feedback helps the Web Team make your on-line visit to City Hall a pleasant experience.
7	Dallas	City of Dallas Web group	In addition, if you have any questions or comments about this Web site, please contact the City of Dallas Web group.
8	San Antonio	Report a problem with the website	-

Tabel 9 : Titel van de feedback-link op de contactpagina

2.3.2. Plaats van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Plaats	
		Inhoud	Anders
1	New York	Tussenparagraaf	-
2	Los Angeles	Laatste paragraaf	-
3	Philadelphia	Tussenparagraaf	-
4	Chicago	-	De gehele pagina
5	Houston	-	Linksonder
6	San-Diego	Laatste paragraaf	Linksmidden
7	Dallas	Laatste paragraaf	
8	San Antonio	Laatste paragraaf	

Tabel 10 : Plaats van de feedback-link op de contactpagina

2.3.3. Representatie van de feedback-link op de contactpagina

Nr.	Gemeente	Representatie		
		Link & beschrijvingstekst	Link	Anders
1	New York	√	-	-
2	Los Angeles	√	-	-
3	Philadelphia	√	-	-
4	Chicago	-	-	de tekst en de feedback-pagina maken deel uit van de contactpagina
5	Houston	-	√	-
6	San-Diego	√	-	-
7	Dallas	√	-	-
8	San Antonio	-	√	-

Tabel 11 : Representatie van de feedback-link op de contactpagina

3. Bestemming van de feedback-link

Nr.	Gemeente	E-mail	Feedback pagina
1	New York	-	√
2	Los Angeles	√	-
3	Chicago	-	√
4	Houston	-	√
5	Philadelphia	√	-
6	Phoenix	√	-
7	San-Diego	-	√
8	Dallas	-	√
9	San Antonio	√	-
10	Detroit	√	-

Tabel 12 : Bestemming van de feedback-link

4. Feedback-pagina

4.1. Uitnodiging tot feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezig	Uitnodiging tot feedback	
			Welkom/Beleefd verzoek	Algemene & negatieve feedback
1	New York	ja	√	-
2	Chicago	ja	√	-
3	Houston	ja	√	-
4	San-Diego	ja	√	√
5	Dallas	ja	√	-

Tabel 13 : De uitnodiging tot feedback op de feedback-pagina

4.2. Tekst presentatie

4.2.1. Instructie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	New York	ja
2	Chicago	ja
3	Houston	ja
4	San-Diego	ja
5	Dallas	ja

Tabel 14 : De instructie op de feedback-pagina

4.2.2. Terugkoppelingsinformatie

Nr.	Gemeente	Aanwezig
1	New York	ja
2	Chicago	ja
3	Houson	nee
4	San-Diego	ja
5	Dallas	ja

Tabel 15 : Terugkoppelingsinformatie op de feedback-pagina

4.2.3. Vereiste en gewenste informatieverstrekking door gebruikers

Volgorde	Omschrijving
A	1. Persoonsgegevens
	2. Gebruikersfeedback
B	1. Gebruikersfeedback
	2. Persoonsgegevens

Tabel 16 : Referentietabel voor te onderscheiden volgordes van feedback-paginaonderdelen

Nr.	Gemeente	Informatieverstrekking door gebruikers			Volgorde
		Naam	E-mail	Overige	
1	New York	optioneel	verplicht	verplicht: categoriekeuze verplicht: misbruik-code*	A
2	Chicago	optioneel	optioneel	optioneel: werkgever optioneel: rol in organisatie optioneel: woonplaats	A
3	Houston	-	optioneel	-	A
4	San-Diego	optioneel	optioneel	-	A
5	Dallas	optioneel	optioneel	optioneel: telefoon	A

Tabel 17 : Informatieverstrekking op de feedback-pagina

* New York maakt gebruik van een grafisch gerepresenteerde code die de gebruiker moet invoeren en bevestigen. Dit is om (geautomatiseerd) misbruik van de web-site te voorkomen.

4.3. Vorm van presentatie

4.3.1. Onderwerp-opties

Nr.	Gemeente	Onderwerp-opties		
		Algemeen/Open vraag	Gecategoriseerde opties	Survey
1	New York	√	√	√
2	Chicago	√	√	-
3	Houston	√	-	-
4	San-Diego	√	-	-
5	Dallas	√	-	-

Tabel 18 : De onderwerp-opties op de feedback-pagina

4.3.2. Afsluiting

Nr.	Gemeente	Afsluitingstekst	
		Versturen / Verzenden Submit / Send	Wissen / Opnieuw / Clear / Reset / New
1	New York	√	√
2	Chicago	√	√
3	Houston	√	√
4	San-Diego	√	√
5	Dallas	√	√

Tabel 19 : Acties op de feedback-pagina

5. Bevestigingspagina na de feedback

Nr.	Gemeente	Aanwezigheid	Bedankt	Inhoudsbevestiging	Vervolgactiviteiten
1	New York	√	√	√	√
2	Chicago	√	-	-	√
3	Houston	√	√	-	-
4	San-Diego	√	√	√	-
5	Dallas	√	√	-	-

Tabel 20 : Mogelijkheden van bevestiging na ingevulde feedback-pagina