

Terugkoppeling Flitspanelonderzoek Web 2.0

Inleiding

Begin 2009 hebben meer dan meer dan vijfduizend medewerkers uit diverse overheids- en onderwijssectoren deelgenomen aan het Flitspanelonderzoek over het gebruik en de kennis van Web 2.0¹ onder overheidswerknemers.

Het doel van het onderzoek was te bepalen hoe het is gesteld met het gebruik van, en de kennis en opvattingen over, web 2.0 onder overheidswerknemers.

De analyse van de resultaten is nog niet helemaal afgerond, maar in deze terugkoppeling worden vast de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek samengevat. Deze uitkomsten zullen worden gebruikt voor het ontwikkelen of aanscherpen van beleid op het terrein van de dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven.

De vragenlijst omvatte een reeks stellingen welke betrekking hadden op verschillende aspecten van web 2.0-gebruik. Enkele opmerkelijke (voorlopige) resultaten zijn:

Bekendheid met web 2.0 toepassingen

Meer dan de helft van de respondenten (53%) geeft aan weblogs, forumberichten en beoordelingen van anderen te lezen en bijna een derde (30%) reageert wel eens op weblogs of forumberichten van anderen. Een iets kleiner deel (29%) maakt wel eens gebruik van recensies over, beoordelingen van of klantervaringen over een dienst(verlener) van een (semi)overheid.

Sociale netwerken (zoals Hyves, Facebook of LinkedIn) zijn populair: meer dan 40% van de respondenten is lid van een dergelijk netwerk. Het gebruik van wiki's is minder wijdverspreid: bijna een kwart van de respondenten geeft aan dat deze door zijn of haar organisatie worden gebruikt.

Bijna een op de vijf (19%) respondenten zegt een website of een weblog bij te houden. Een ongeveer even grote groep geeft aan zich met geen van bovenstaande activiteiten bezig te houden.

¹ De term "Web 2.0" verwijst over het algemeen naar een nieuwe generatie websites en webapplicaties waarin de eindgebruiker centraal staat. Het kan gezien worden als een trend waarin het web meer en meer werkt als een middel om sociale interacties tussen mensen te faciliteren. Voorbeelden van Web 2.0 toepassingen zijn wiki's, weblogs, sociale netwerken als LinkedIn en Hyves, 'RSS feeds', video website YouTube en nieuwsplatform NuJij.nl.

Hoewel "2.0" suggereert dat er zich een technische verbetering aan het web heeft voorgedaan, is dat feitelijk niet waar Web 2.0 om draait (hoewel de technieken rondom het web natuurlijk wel voortdurend verbeteren). Het gaat wel om websites die draaien op door gebruikers aangeleverde inhoud, virtuele gemeenschappen, het met behulp van het web faciliteren van samenwerking tussen mensen en het online delen van content.

Bron: eyos.nl

De meerderheid van de respondenten (53%) werkt voor een organisatie die geen beleid heeft ten aanzien van het werkgerelateerde gebruik van of deelname aan sociale internettoepassingen. Het gebruik van dit soort toepassingen is op het werk is voor 7% van de respondenten verboden en 14% werkt voor een organisatie die de meeste toepassingen blokkeert. De overige respondenten (26%) werken voor organisaties die juist wel gebruik maakt van sociale internettoepassingen.

Tot slot

Over de definitieve resultaten, die na de zomer worden gepubliceerd op www.overheid20.nl, en de beleidsmatige consequenties zal dit najaar aan de Tweede Kamer worden gerapporteerd, in de voortgangsrapportage Dienstverlening en e-overheid.