

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/58955>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

# Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites

De ontwikkeling en toepassing  
van een expertgericht evaluatie-instrument

Menno de Jong  
Leo Lentz  
Sanne Elling  
Peter Jan Schellens

**ASPECT** is een reeks uitgaven van de Afdeling Communicatiewetenschap van de Universiteit Twente. De reeks omvat onderzoeksverslagen, onderzoeksrapporten, nota's, adviezen en voorpublicaties op het terrein van communicatiewetenschap.

**ASPECT** staat onder redactie van de vaste staf van de Afdeling Communicatiewetenschap.

© Copyright 2004 Afdeling Communicatiewetenschap, Universiteit Twente

Uit deze uitgave mag niets worden gereproduceerd door middel van boekdruk, foto-offset, microfilm, of welk ander medium dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de Afdeling Communicatiewetenschap.

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Titel: Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites. De ontwikkeling en toepassing van een expert-gericht evaluatie-instrument

Auteurs: Menno de Jong, Leo Lentz, Sanne Elling en Peter Jan Schellens

Enschede: Universiteit Twente, Afdeling Communicatiewetenschap – (Aspect; 69)

Met lit. opg.

ISBN 90-365-2044-4

Trefwoorden: Formatieve evaluatie, Websites, Overheidscommunicatie

# Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites

## De ontwikkeling en toepassing van een expertgericht evaluatie-instrument

Menno de Jong  
Leo Lentz  
Sanne Elling  
Peter Jan Schellens

Maart 2004

Universiteit Twente  
Afdeling Communicatiewetenschap  
Institute for Behavioural Research

Universiteit Utrecht  
Instituut Nederlands  
UiL OTS

Onderzoek in het kader van het NWO-stimuleringsprogramma  
“Maatschappij en de Elektronische Snelweg”  
Projectnummer 014-43-606



## Voorwoord

Dit rapport brengt verslag uit van een kortlopend onderzoeksproject dat in het kader van het NWO-stimuleringsprogramma “Maatschappij en de Elektronische Snelweg” is uitgevoerd. Doel van het stimuleringsprogramma is het op gang brengen van wetenschappelijk onderzoek naar de maatschappelijke aspecten van ICT.

In de meerderheid van de projecten in het stimuleringsprogramma staan het gebruik en de effecten van ICT-toepassingen centraal. De manier waarop ICT-toepassingen concreet worden vormgegeven, blijft in dergelijk onderzoek meer op de achtergrond. In het hier beschreven onderzoeksproject nemen we een gebruikersperspectief aan: we onderzoeken gemeentelijke websites vanuit het gezichtspunt van beoogde bezoekers en trachten daaruit aanbevelingen af te leiden voor de inhoud, de structurering en de vormgeving van gemeentelijke websites.

Het project heeft een inhoudelijke en een methodologische component. Inhoudelijk gaat het om de afstemming van gemeentelijke websites op de burger. Dit deel van het onderzoek draagt bij aan de bestudering van (ontwerpergerelateerde) toegankelijkheid van internetcommunicatie. De methodologische component van het onderzoek betreft de ontwikkeling van een expertgericht evaluatie-instrument voor websites.

Het onderzoek is in samenwerking tussen de Universiteit Twente en de Universiteit Utrecht uitgevoerd. Naast de vier auteurs hebben twee andere onderzoeksters aan het project deelgenomen: Ellen Ikinck en Monique Hovius. We willen beiden bedanken voor hun bijdrage aan dit project.

Enschede, maart 2004

Menno de Jong  
Leo Lentz  
Sanne Elling  
Peter Jan Schellens



# Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>9</b>
<b>2. SCENARIO'S ALS EVALUATIEBENADERING VOOR WEBSITES</b> .....	<b>13</b>
2.1 SCENARIO'S EN WEBSITE-EVALUATIE.....	13
2.2 ACHTERGRONDEN VAN DE ONTWIKKELDE SCENARIOMETHODE.....	16
<b>3. FUNCTIONELE ANALYSE VAN GEMEENTELIJKE WEBSITES</b> .....	<b>23</b>
<b>4. OPZET VAN HET SCENARIO-ONDERZOEK</b> .....	<b>31</b>
4.1 ONTWIKKELING VAN VIJF SCENARIO'S.....	31
4.2 SCORING VAN GEBRUIKERSPROBLEMEN .....	35
4.3 GESELECTEERDE WEBSITES .....	36
4.4 UITVOERING ONDERZOEK .....	37
<b>5. RESULTATEN PER SCENARIO</b> .....	<b>39</b>
5.1 SCENARIO 1: EEN NIEUWE SKATEBAAN .....	39
5.2 SCENARIO 2: DE DAKKAPEL.....	54
5.3 SCENARIO 3: DE TOERIST.....	69
5.4 SCENARIO 4: DE PAS 65+.....	82
5.5 SCENARIO 5: HET RAMPENPLAN.....	93
<b>6. TOEGANKELIJKHEID VAN GEMEENTELIJKE WEBSITES</b> .....	<b>103</b>
6.1 DE STARTPAGINA .....	103
6.2 DE ZOEKFUNCTIE.....	113
6.3 DE SITEMAP .....	117
<b>7. DE WAARDE VAN SCENARIO-EVALUATIE</b> .....	<b>121</b>
7.1 OVERDRAAGBAARHEID VAN SCENARIO-EVALUATIE .....	121
7.2 VALIDITEIT VAN SCENARIO-EVALUATIE.....	124
7.3 REPRESENTATIVITEIT EN RELEVANTIE VAN DE SCENARIO'S .....	126
7.4 NAAR EEN ONDERZOEKSAGENDA .....	127
<b>8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b> .....	<b>129</b>
<b>LITERATUUR</b> .....	<b>131</b>



## 1. Inleiding

Binnen de gemeentelijke overheidscommunicatie wordt het belang van het internet inmiddels algemeen onderkend. In de afgelopen vijf jaar zijn er dan ook diverse maatregelen genomen om de kwaliteit en de kwantiteit van overheidscommunicatie via het internet te stimuleren. Veel van die maatregelen waren gericht op de situatie van gemeenten. Zo verscheen in 1998 een handreiking voor het opzetten van gemeentelijke websites, met daarin een uitleg van de basics van het internet en een aantal globale productaanwijzingen (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998a). Daarnaast is er praktijkonderzoek uitgevoerd, bijvoorbeeld naar de manier waarop ICT optimaal kan worden benut in de dienstverlening aan burgers (Zenc, 2002) of naar de ervaringen en problemen bij het opzetten van overheidssites (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998b).

Ook waren er diverse subsidieregelingen, zoals de stimuleringsregeling gemeentelijke productencatalogus (ter bevordering van een vraaggestuurde online ontsluiting van gemeentelijke diensten en producten), de stimuleringsregeling “veegactie” (om achterblijvende gemeenten alsnog de stap naar een gemeentelijke website te laten zetten) en de super-pilots (waarin drie gemeenten – Eindhoven/Helmond, Enschede en Den Haag – de gelegenheid kregen om een innovatieve website met een optimaal dienstenaanbod te creëren).

Eén van de streefcijfers van het Actieprogramma Elektronische Overheid (ELO), dat liep van 1999 tot 2002, was dat alle gemeenten in 2002 online zouden zijn (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2003). Begin 2003 ontbraken zes gemeenten nog op het internet. Inmiddels is dat aantal teruggelopen tot één: alleen de gemeente Hunsel ontbreekt nog op het internet.

Een ander streven was een optimaal niveau van dienstverlening op de overheidswebsites. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen vier niveaus: (1) informatieverstrekking, (2) eenzijdige interactie (formulieren die gedownload kunnen worden), (3) tweezijdige interactie (elektronische formulieren), en (4) transactie (volledige elektronische afwikkeling). In 2002 moest een kwart van alle dienstverlening volledig via het internet afgehandeld kunnen worden. Dit streefcijfer is door gemeenten wel gehaald voor de dienstverlening aan burgers (precies 25%), maar de dienstverlening aan bedrijven blijft wat achter (17%). Voor 2006 is de lat weer een stuk hoger gelegd: dan moet 55% van de dienstverlening elektronisch mogelijk zijn.

Tot zover is het beeld gunstig. De initiatieven volgen elkaar in snel tempo op en de gemeentelijke website is volop in ontwikkeling. Maar hoe is het gesteld met de kwaliteit van de websites die op dit moment in omloop zijn? Kunnen gebruikers met de gemeentelijke websites uit de voeten? Daarover is nog weinig bekend. Bij de twee meest prominente graadmeters voor de kwaliteit van gemeentelijke websites – namelijk de kwaliteitsmonitor overheidswebsites en de daaraan gekoppelde Webwijzer Award (Advies Overheid.nl, 2001, 2002, 2003) en de Webdam online monitor en sitescan – blijft de gebruiker sterk op de achtergrond.

In de kwaliteitsmonitor overheidswebsites (Advies Overheid.nl, 2003) worden gemeentelijke websites onder andere beoordeeld aan de hand van een checklist met vijf aandachtspunten: (a) gebruikersvriendelijkheid, (b) algemene informatie & actualiteit, (c) bestuurlijke informatie, (d) dienstverlening, en (e) participatie. Het valt op dat vier van de vijf aandachtspunten vooral gericht lijken op een uitbreiding van de content en de interactiemogelijkheden op de gemeentelijke websites. Hoe meer content een gemeentesite biedt en hoe meer interactiemogelijkheden er zijn, des te hoger scoort de site. De manier waarop die informatie wordt aangeboden en de functionaliteit van de geboden interactiemogelijkheden blijft in zo'n analyse buiten beeld. Bij nadere inspectie blijkt ook het aandachtspunt "gebruikersvriendelijkheid" niet erg diep te graven als het gaat om de afstemming van de gemeentelijke websites op de beoogde bezoekers (zie tabel 1.1).

**Tabel 1.1 Criteria gebruikersvriendelijkheid Overheid.nl Monitor 2003**

criterium	Aantal punten
Kan er op de site naar informatie gezocht worden met een open zoekmachine?	14
Kan er op de site naar informatie gezocht worden met een sitemap?	12
Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site?	10
Is altijd goed zichtbaar, waar je je als bezoeker in de website bevindt? (bijv. door broodkruimelnavigatie of constant zichtbare submenustructuur)	10
Is bij eventueel aanwezige lange pagina's (meer dan twee schermen) de mogelijkheid van interne hyperlinks (binnen de pagina) beschikbaar?	10
Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	12
Is de website, tenminste deels, meertalig? (Engels of Duits)	11
Biedt de site een uitleg- of helppagina?	11
Bevat de website een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	10
Totaal	100

In meerdere opzichten een wonderlijke lijst. Sommige van de aandachtspunten lijken eigenlijk niets met gebruikersvriendelijkheid te maken hebben (zoals de link naar de [overheid.nl](http://overheid.nl)-pagina), over andere aandachtspunten is gezaghebbende adviesliteratuur over website-ontwerp het allerm minst eens. Zo raadt Nielsen (2000) het gebruik van links binnen de webpagina zo veel mogelijk af; in deze lijst zijn er punten mee te verdienen. Ook, zo stelt Nielsen (2000), moet de bijdrage van een uitleg- of helppagina niet te hoog worden ingeschat: bezoekers zullen alleen bij hoge uitzondering bereid zijn om daar naar extra toelichting te zoeken. Daarnaast lijkt het belang van FAQ's enigszins te worden overschat: wat zou een bezoeker daar eigenlijk kunnen verwachten? Hiermee suggereren we niet dat de aandachtspunten onzinnig of

apert onjuist zijn (uiteindelijk gaat het om het ene advies tegenover het andere), maar wel dat hier geenszins sprake is van een onomstreden lijst.

Belangrijker nog is de constatering dat de lijst ook een erg oppervlakkige definitie van gebruikersvriendelijkheid weerspiegelt. De aandachtspunten concentreren zich rondom de vraag of bepaalde sitekenmerken of -onderdelen aanwezig dan wel afwezig zijn. Over de manier waarop die sitekenmerken of -onderdelen uiteindelijk vorm hebben gekregen op de site en de manier waarop ze bijdragen aan de functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid, wordt niets gezegd. Dergelijke criteria zijn te vergelijken met de vraag of de website op elke pagina tekst bevat (om de content te evalueren) of de vraag of er plaatjes op de website staan (om de vormgeving te beoordelen). Voor een serieuze indicatie van de gebruikersvriendelijkheid van een website zouden meer en andere criteria nodig zijn.

Ook de online monitor op de Webdam-site ([www.webdam.nl](http://www.webdam.nl)) lijkt relatief weinig aandacht te schenken aan de gebruikersvriendelijkheid. De beoordelingsprocedure zoals die op de Webdam-site gepresenteerd wordt, is overigens wel minder doorzichtig dan die bij de Overheidsmonitor. Veruit de meeste aandacht wordt geschonken aan de inhoud van de gemeentelijke websites (“Content is king”, zo wordt gesteld in de verantwoording van de onlangs vernieuwde criteria): daarmee is 36% van de punten te verdienen. Op de tweede plaats komt dienstverlening, waarmee nog eens 25% van de punten verdiend kan worden. De gadgets, onder de noemer “plus- en minpunten”, zijn goed voor 15% van de punten. De resterende 24% van de punten is verdeeld over de punten vormgeving en communicatie. Onder die punten vallen gebruikersvriendelijkheidskenmerken, maar ook met de aanwezigheid van een chatbox, een gastenboek en een discussieforum kunnen punten worden verdiend.

Op zich is er natuurlijk niets mis met jaarlijkse hitlijsten met de beste website. Deze creëren een competitieve sfeer, waardoor er voor gemeenten eer te behalen is met het verder ontwikkelen van hun website. Ze passen prima in een stimuleringsbeleid waarin het de overheid primair te doen is om een uitbreiding van de internetcommunicatie: meer gemeenten op het internet, meer informatie op de gemeentelijke websites, en meer interactie- en transactiemogelijkheden op overheidswebsites. Hoewel er ongetwijfeld nog veel uit te breiden is op het gebied van de internetcommunicatie van gemeenten, wordt het zo langzaamaan tijd om ook serieuzer naar de kwaliteit van de webcommunicatie te kijken. En op dat punt kunnen de hitlijsten contraproductief werken: ze lijken te suggereren dat het ook met de gebruikersvriendelijkheid en toegankelijkheid van de gemeentelijke websites goed gaat, terwijl daar op de keper beschouwd geen enkele aanleiding toe is.

Wie zicht wil krijgen op de gebruikersvriendelijkheid van een website, kan dat het beste doen met behulp van gebruikersonderzoek. In de communicatiepraktijk lijkt er – onzes inziens zeer onterecht – echter nog weinig draagvlak om serieus gebruikersonderzoek van gemeentelijke websites uit te voeren. Dat heeft mogelijkwijs te maken met de tijdsinvestering en de kosten die met dergelijk onderzoek gemoeid zijn. Maar mogelijk ook met de comfortabele onzichtbaarheid van de gebruiker en zijn problemen: informatie of features toevoegen aan een website past in het algemene overheidsbeleid en wordt gehonoreerd in de hitlijsten; de gebruikersvriendelijkheid van

een website optimaliseren kan voor de bezoekers van gemeentelijke websites weliswaar spectaculaire effecten hebben, maar deze zijn nauwelijks waarneembaar voor de communicatieprofessional. Toch valt naar onze inschatting juist op het gebied van toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid de meeste winst te boeken in de internetcommunicatie. Nu het internet zich heeft ontwikkeld tot een serieus communicatiemiddel voor gemeenten, verdient het de hoogste prioriteit om de gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites onder handen te gaan nemen.

Een begin van een dergelijke omslag kan ook worden gemaakt wanneer er in bureau-analyses van gemeentelijke websites meer (en minder oppervlakkige) aandacht wordt geschonken aan gebruikersvriendelijkheid. Het is onze overtuiging dat er uit een degelijke bureau-analyse meer informatie is te krijgen over de gebruikersvriendelijkheid van websites dan de wel erg grove en weinig valide indicaties die met korte checklists worden verkregen. Om die reden hebben we een onderzoeksproject uitgevoerd dat tot doel had een evaluatiebenadering te ontwikkelen en toe te passen waarmee experts (communicatieprofessionals, webmasters) een indruk kunnen krijgen van de gebruikersvriendelijkheid van hun website. Het onderzoek heeft geleid tot een evaluatie-instrument voor gemeentelijke websites op grond van gebruikersscenario's en tot een overzicht van gebruikersproblemen die zich voordoen op gemeentelijke websites.

In hoofdstuk 2 plaatsen we het onderzoek in dit rapport in het gangbare, op de methodologie gerichte onderzoek rondom website-evaluatie. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 3 in op de functies die gemeentelijke websites moeten of kunnen vervullen. Daarna komt in hoofdstuk 4 de ontwikkeling van de scenario-evaluatiemethode aan de orde. Hoofdstuk 5 beschrijft de resultaten die we met behulp van de gebruikersscenario's in een evaluatie van 15 gemeentelijke websites hebben verkregen. In hoofdstuk 6 vatten we de resultaten met betrekking tot de toegankelijkheid van gemeentesites samen. In hoofdstuk 7 reflecteren we op de waarde en beperkingen van de scenariomethode. Het rapport eindigt in hoofdstuk 8 met conclusies en aanbevelingen.

## 2. Scenario's als evaluatiebenadering voor websites

In dit hoofdstuk beschrijven we de achtergronden van scenario-evaluatie. In paragraaf 2.1 plaatsen we de benadering in de literatuur over formatieve evaluatie. In paragraaf 2.2 gaan we in op de keuzes die gemaakt zijn bij de ontwikkeling van de scenario-methode.

### 2.1 Scenario's en website-evaluatie

Om de scenariomethode te kunnen plaatsen als evaluatiemethode voor gemeentelijke websites, gaan we eerst in op het klassieke onderscheid tussen formatief en summatief evaluatieonderzoek (Scriven, 1967). Het verschil tussen beide betreft met name de fase waarin ze worden ingezet en, daaraan gekoppeld, het doel van het evaluatieonderzoek (zie De Jong & Schellens, 2000). Formatief evaluatieonderzoek wordt ingezet als onderdeel van het ontwerpproces, en heeft tot doel de uiting zo goed mogelijk af te stemmen op de doelgroep. Summatief evaluatieonderzoek wordt ingezet als de communicatie al in omloop is geweest, en heeft tot doel achteraf een oordeel te vellen over de effectiviteit. Wanneer we dit onderscheid proberen toe te passen op de evaluatie van websites valt direct op dat de grens tussen het ontwerpproces en de feitelijke communicatie vervaagt. Websites worden voortdurend aangepast en worden vaak ook nog geëvalueerd wanneer ze al online zijn (zie De Jong & Heuvelman, 1999; Van der Geest, 2001). Een zuiver summatieve evaluatie van websites is daarom eigenlijk niet goed denkbaar: elk evaluatieonderzoek heeft uiteindelijk tot doel bij te dragen aan de kwaliteit van een (nieuwe versie van een) website. In dat opzicht kunnen we website-evaluatie het best als formatief onderzoek beschouwen.

Voor de formatieve evaluatie van websites is een grote verscheidenheid aan methoden beschikbaar, die voor een deel afkomstig zijn uit een onderzoekstraditie op het gebied van tekstevaluatie (zie De Jong & Schellens, 1995, 1997) en voor een deel zijn overgenomen uit de literatuur over interface design en usability engineering (bijvoorbeeld Dumas & Redish, 1999). In het leeuwendeel van de gevallen staat een probleemopsporende functie centraal: de evaluatie is niet gericht op de globale beoordeling van de effectiviteit of gebruikersvriendelijkheid van een website, maar op het zo nauwkeurig mogelijk opsporen van gebruikersproblemen, die vervolgens in een revisieronde verholpen kunnen worden.

Een belangrijk onderscheid binnen de methoden voor formatieve evaluatie is dat tussen doelgroepgerichte en expertgerichte methoden (Schriver 1989; Sweeney, Maguire & Shackel, 1993). Bij doelgroepgerichte methoden wordt rechtstreeks bij potentiële gebruikers van een website onderzocht of ze met de site uit de voeten kunnen en wat ze ervan vinden; bij expertgerichte methoden wordt aan doelgroep-, inhouds- of communicatiedeskundigen gevraagd om de kwaliteit van de website te beoordelen. Beide benaderingen hebben hun waarde, maar onderzoek van onder meer De Jong & Lentz (1996) en Lentz & De Jong (1997) heeft aangetoond dat experts niet

goed in staat zijn om de problemen van gebruikers te voorspellen. In beide studies ontdekten zowel professionele tekstschrijvers als intermediairs slechts 10 tot 15 procent van de problemen die de doelgroep in een pretest had genoemd, en vooral de tekstschrijvers kwamen daarnaast met bijzonder veel probleemdetecties die niet correspondeerden met lezerscommentaar. Bovendien vertoonden de experts weinig overeenstemming in hun probleemdetecties.

Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor de problemen van experts om lezers- of gebruikersproblemen te voorspellen. We noemen de belangrijkste. Een eerste verklaring is het verschil in *voorkennis* tussen de expert en de doelgroep. Uit onderzoek is gebleken dat de voorkennis van experts het voor hen moeilijk maakt om zich een voorstelling te maken van de begripsproblemen die de doelgroep, zonder die voorkennis, zal hebben. Dit verschijnsel werd door Hayes (1989) het “knowledge effect” genoemd; Hinds (1999) spreekt van de “curse of expertise”. Een tweede mogelijke verklaring is een *gebrek aan empathie* met de doelgroep en de gebruikssituatie. Het blijkt voor experts die niet zelf tot de doelgroep behoren lastig om een inschatting te maken van de behoeften, het mediumgebruik, het taalgebruik en de voorkeuren van de doelgroep. Een derde mogelijke verklaring betreft de *kloof tussen reviewen en informatiegebruik*: bij expertevaluaties van websites ligt het gevaar op de loer dat experts vooral gaan letten op de oppervlakkige kenmerken van de site, zonder de geboden informatie daadwerkelijk te gebruiken. Ze beoordelen dan of de tekst prettig leesbaar en correct is, maar dringen niet door tot de problemen die een gebruiker met een concrete informatiebehoefte zou hebben. Een vierde mogelijke verklaring is dat experts in hun beoordeling *verschillende kwaliteitspercepties* kunnen betrekken: ze zouden met name moeten letten op de problemen vanuit het gebruikersperspectief, maar hebben ook professionele en persoonlijke opvattingen over geslaagde communicatie die in hun evaluatieactiviteiten een rol spelen (cf. Mack & Montaniz (1994).

Expertgericht evaluatieonderzoek zal waarschijnlijk nooit een adequate vervanging zijn van een pretest onder potentiële gebruikers, maar er zijn wel redenen om de mogelijkheden van expertevaluaties verder te verkennen. De belangrijkste reden is efficiëntie: de opzet en uitvoering van een expertevaluatie is minder tijdrovend en minder kostbaar dan een gebruikersonderzoek. Sinds de jaren '90 zijn er zowel in de tekstwetenschap als in de human-computer interaction dan ook onderzoeksinitiatieven die zich richten op de optimalisering van expertgericht evaluatieonderzoek.

Twee prominente initiatieven in de tekstwetenschap zijn de functionele analyse (Lentz & Pander Maat, 1993, 2004; Schellens, De Jong & Witteveen, 1997) en het CCC-model van Renkema (1996, 2001). Een functionele analyse gaat uit van een gedegen onderzoek naar de functies die een communicatiemiddel voor verschillende doelgroepen heeft; uit deze functies kunnen vervolgens evaluatiecriteria worden afgeleid. Het CCC-model heeft als belangrijkste functie dat het de aandacht van de evaluator verdeelt over drie algemene criteria (correspondentie, consistentie en correctheid) en vijf tekstniveaus.

In de human-computer-interaction is vooral aandacht besteed aan het gebruik van heuristieken (Nielsen, 1994; De Jong & Van der Geest, 2000) en de zogenaamde “cog-

nitive walkthrough” (Wharton e.a., 1994). Bij heuristieken maakt de evaluator gebruik van een lijst met aandachtspunten of beoordelingscriteria. In de afgelopen jaren is er een ware wildgroei aan heuristieken voor website-evaluatie ontstaan, binnen welk aanbod het lastig is om gedegen, op onderzoek gebaseerde heuristieken te onderscheiden van goedbedoelde amateur-initiatieven. De cognitive walkthrough is een geformaliseerde evaluatie van een softwarepakket aan de hand van een reeks gebruikerstaken: de interface wordt stap-voor-stap doorlopen en bij elke stap wordt systematisch nagegaan op welke manier(en) de gebruiker eventueel in de fout kan gaan.

Het onderzoek dat in dit rapport wordt beschreven, bouwt voort op deze initiatieven. De scenariomethode die we hebben ontwikkeld, is bedoeld om de kwaliteit van expertevaluaties te verbeteren. De scenariomethode houdt in dat een evaluator die niet zelf tot de doelgroep behoort, gedwongen wordt om een website vanuit een aantal gebruikersperspectieven te beoordelen. Daartoe wordt de evaluator geplaatst in een aantal gebruikersrollen, die bestaan uit een korte contextbeschrijving en een aantal concrete vragen. De evaluator wordt geacht om zijn/haar expertise ten volle te gebruiken bij de evaluatie van de website (in die zin gaat het hier om een echte expertgerichte methode), maar doet dit nadrukkelijk vanuit het perspectief van de gebruiker.

Van de hierboven beschreven benaderingen sluit dit het meest aan op de cognitive walkthrough. Het kenmerkende verschil is dat de cognitive walkthrough uitgaat van een sterk afgebakende set taken en een lijst met benodigde acties om die taken succesvol te verrichten, terwijl het in onze benadering gaat om een meer complete beschrijving van een fictieve gebruiker, inclusief enkele typerende eigenschappen, met een set minder goed af te bakenen taken, waarbij ook vaak verschillende werkwijzen mogelijk zijn. In het voortraject van een scenario-evaluatie van (gemeentelijke) websites is bovendien een functionele analyse noodzakelijk, ter ondersteuning van de keuze van scenario's. Een andere, meer statistisch georiënteerde invulling van de cognitive walkthrough voor websites is te vinden in Hughes Blackmon e.a. (2002).

Het gebruik van scenario's is in de literatuur eerder gepropageerd als herschrijf-principe voor instructieve documenten (Flower, Hayes & Warts, 1985) en als overall oriëntatie voor het gehele ontwerpproces van software en interfaces (Bødker, 2000; Carroll, 2000; Rosson & Carroll, 2002). In dit rapport staat het gebruik van scenario's als evaluatiebenadering centraal.

Voor de ondersteuning van een expertgerichte evaluatie kunnen scenario's verschillende voordelen bieden. In de eerste plaats richten scenario's de aandacht van de evaluator nadrukkelijk op gebruikersproblemen, en lijkt het minder voor de hand te liggen dat een evaluator zich primair laat leiden door de eigen professionele of persoonlijke opvattingen over geslaagde webcommunicatie. De evaluatietaak wordt afgebakend en de functionaliteit en de gebruikersvriendelijkheid van de website staan centraal. In de tweede plaats kan verondersteld worden dat scenario's de empathie van een evaluator met de doelgroep bevorderen. De evaluator wordt immers gedwongen om zich in te leven in een concrete situatie en vanuit die gebruikerssituatie de website te evalueren. In de derde plaats dwingt het gebruik van scenario's de evaluator om de informatie op de website echt toe te passen. Op die manier wordt een oppervlakkige

review-modus tegengegaan. Daarmee wordt, althans op papier, aan drie van de vier eerder genoemde mogelijke verklaringen voor teleurstellende expertevaluaties het hoofd geboden; alleen de invloed van voorkennis blijft nog bestaan.

Samenvattend kan gesteld worden dat er voor de optimalisering van expertgericht evaluatieonderzoek op dit moment twee routes openstaan (zie ook Hinds, 1999): ondersteuning in de vorm van heuristieken en ondersteuning in de vorm van gebruikersscenario's. In beide gevallen wordt de experts een "nieuw" perspectief op de website geboden. In het geval van heuristieken bestaat dit nieuwe perspectief uit een deelaspect van de website waarop de aandacht gericht wordt (bijvoorbeeld grafische vormgeving of navigatie) en een set criteria op dat terrein. Het is aannemelijk, hoewel verrassend genoeg nog niet door onderzoek aangetoond, dat een evaluator dank zij een dergelijk perspectief meer of andere dingen ziet dan een evaluator die geen heuristiek tot zijn/haar beschikking heeft. In het geval van gebruikersscenario's snijden de gebruikersscenario's die gecreëerd zijn, op een heel andere manier dwars door de website heen. Een scenario boort diep door de site heen, met behulp van een heel duidelijk kompas.

## ***2.2 Achtergronden van de ontwikkelde scenariomethode***

De scenario's die in het onderzoek zijn gebruikt, zijn ontwikkeld in de context van een onderzoekswerkgroep. Alle scenario's zijn in eerste instantie door een groep gevorderde studenten Communicatiekunde aan de Universiteit Utrecht toegepast op een aantal gemeentelijke websites. Dit leidde tot beoordelingsrapporten voor elke website, maar ook tot reflectieverslagen op de kwaliteit en de bruikbaarheid van de door ons ontwikkelde scenario's, die vervolgens in een bijeenkomst werden besproken. Na elke evaluatieronde werden de scenario's grondig geëvalueerd en zo nodig gereviseerd. Hieronder bespreken we de belangrijkste kwesties die gedurende het proces van het ontwikkelen en optimaliseren van de scenariomethode aan de orde zijn geweest.

### **Hoe kleurrijk is een scenario?**

Een scenario heeft onder andere tot doel een personage te verbeelden waarin de evaluator zich moet kunnen inleven, teneinde vanuit dat perspectief tot kwaliteitsuitspraken te komen over een site. In de eerste versies van de scenario's werden diverse elementen toegevoegd die bijdroegen aan de "kleur" van die personages. Zo was er in een scenario voor het bouwen van een dakkapel (waarvoor wel of geen vergunning nodig is) vermeld dat het personage (Johan) onlangs een nieuwe relatie was aangegaan en dat zijn partner nu bij hem was ingetrokken, waardoor er behoefte ontstond aan meer ruimte. Met dat detail werd verduidelijkt waarom die dakkapel er moest komen. Tijdens de evaluatie van het scenario kwam naar voren dat niet duidelijk was hoe het gegeven van die relatie betrokken moest worden in de evaluatie van de site. In de bespreking met de evaluatoren die het scenario hadden gebruikt, werd helder dat deze erop uit waren elk element van een scenario zo zorgvuldig mogelijk mee te laten wegen in de beoordeling van de site. Die nieuwe partner speelde daar echter op geen enkele manier een relevante rol in.



In een ander scenario was iets vergelijkbaars aan de orde. Hier ging een nieuwe inwoner van de gemeente (Bart) op zoek naar informatie over mogelijke calamiteiten in de omgeving. In de eerste versie van het scenario werd vermeld dat hij in een nieuwbouwwijk was komen wonen met Yvonne en dat zij het daar prima naar hun zin hadden. Beide kleurende elementen werden na een paar weken verwijderd, omdat zij niets bijdroegen aan de evaluatie van de site op de relevante vragen.

Deze besprekingen hadden tot gevolg dat de diverse scenario's steeds "kaler" werden: alle elementen die kleur toevoegden, moesten daadwerkelijk relevant zijn voor de beoordeling van de site. Vermeden moest worden dat een evaluator energie besteedde aan het zoeken naar beoordelingspunten op grond van irrelevante scenariodetails.

### **Kenmerken van de personages**

Elk personage werd voorzien van een aantal kenmerken die min of meer model stonden voor karakteristieken van een doelgroep. Wij streefden naar een drietal kenmerken per personage. In het oorspronkelijke plan was sprake van de volgende doelgroepen: allochtonen, visueel gehandicapten, lager opgeleiden, en mensen met verouderde applicaties. Het lag daarom voor de hand om bijvoorbeeld een scenario te maken met een Turkse man die een dakkapel wil bouwen. Toch is daar al snel van afgezien, omdat dan aan de evaluator wordt overgelaten welke kenmerken van die allochtone achtergrond betrokken moeten worden bij de evaluatie. Misschien denkt de ene evaluator aan een taalachterstand, terwijl de ander vermoedt dat het meer gaat om geringe ervaring op het web. Een derde vermoedt misschien een specifiek probleem, zoals geringe kennis van juridisch jargon. Om die reden is besloten de kenmerken van de personages niet te omschrijven in termen van *doelgroepen*, maar in termen van *informatievaardigheden* en *kennis, ervaring en gebruik van het internet*. Een welkom neveneffect van die ingreep was dat clichébeelden plaats maakten voor realistische en concrete gebruikerskenmerken.

Zo werd de bouwer van de dakkapel een personage dat moeite had met lange lappen tekst, dat ongeduldig was en snel meende dat hij ergens een bevredigend antwoord gevonden had. Dit personage was geen doorspitter, maar meer een type van "halen en wegwezen". In de eerste evaluaties met dit scenario kwam de vraag naar voren wanneer iets beschouwd moest worden als een "lange lap tekst". Vervolgens is dit kenmerk nog gespecificeerd in "meer dan twaalf regels" of "als er gescrold moet worden". Daarmee is een kenmerk geformuleerd dat niet meer past in het schema van autochtonen en allochtonen of hoger en lager opgeleiden.

Toch is de allochtone doelgroep niet helemaal verdwenen. In een van de scenario's gaat ene Achmed op zoek naar de mogelijkheid om een skatebaan in de buurt gerealiseerd te krijgen. Heeft dit personage in de naam al een allochtone inkleuring, in de kenmerken is dit aspect verder uitgewerkt: Achmed weet niet hoe de gemeente in Nederland precies georganiseerd is, hij heeft moeite met ambtelijk jargon, maar hij heeft wel ruime ervaring op het web. Misschien zijn dit kenmerken die in ruime mate gelden voor allochtone jongeren, tegelijkertijd zijn zij naar ons oordeel allermist uniek voor die groep. Juist door de kenmerken op deze manier te formuleren ontkomen we dus aan de clichés, wordt de evaluatie gericht en concreter, terwijl

tegelijktijd meer fundamentele kenmerken van omgaan met informatie op het web aan de orde zijn.

### **Hoofdvraag en deelvragen?**

Bij de ontwikkeling van de eerste scenario's was voor een structuur gekozen waarin het personage verbonden werd met een hoofdvraag, die vervolgens werd uiteengelegd in drie deelvragen. Vermoedelijk bracht onze eigen onderzoekservaring ons tot deze keuze. Elk onderzoek heeft immers een hoofdvraag die uiteen wordt gelegd in een aantal deelvragen. In de scenario's liepen we hier al gauw vast. Een personage dat een weekendje uit wil naar een specifieke gemeente en haar bezoek voorbereidt op de site van die gemeente, werkt niet met hoofd- en deelvragen. Zij heeft simpelweg drie verschillende vragen, die in de concrete context wel met elkaar samenhangen, maar niet op de manier zoals hoofd- en deelvragen samenhangen. Zo'n webgebruiker wil bijvoorbeeld een hotel boeken, een museum voor moderne kunst bezoeken, en de auto in de buurt kunnen parkeren. Die wensen leiden tot een drietal vragen die met elkaar samenhangen in het schema van een weekendje uit maar die niet tot één hoofdvraag te herleiden zijn. Hetzelfde fenomeen deed zich voor bij de overige scenario's. Dit bracht ons tot de conclusie dat elk scenario drie afzonderlijke vragen moet bevatten.

### **Op basis van welke competenties komt de evaluator tot probleemdetecties?**

Toen de eerste versie van de vijf scenario's gereed was, is daar door de werkgroep de site van een gemeente mee beoordeeld. De resultaten werden gepresenteerd in een beoordelingsrapport en in een excel-bestand. Deze rapporten zijn vervolgens beoordeeld door de projectleiders. De werkgroep bestond uit evaluatoren die in de laatste fase waren van een studie aan de Universiteit Utrecht met als specialisatie Communicatiekunde. Zij hadden inmiddels expertise verworven in het analyseren van teksten op coherentie, vanuit een pragma-linguïstisch perspectief, en waren methodologisch geschoold. Desalniettemin maakten die evaluaties duidelijk dat ook een ander type competentie nodig is voor de evaluatie van een website; die competentie is echter moeilijk in een paar woorden te omschrijven en evenmin via enkele sleutelwoorden in een scenario in te bouwen.

Een eerste aspect is te omschrijven als *zorgvuldig waarnemen*. Een evaluator moet goed kijken. Dit is een type expertise dat principieel niet gecompenseerd kan worden met een scenario. Websites van grotere organisaties zijn enorm rijk aan visuele details en aan fragmenten met tekst, waar erg veel over op te merken valt. Onervaren evaluatoren hebben de neiging alleen datgene waar te nemen wat direct relevant is voor een specifiek scenario. Het gaat hier om vragen als: Zijn de gebruikte iconen wel helder als link gepresenteerd en begrijpelijk gelabeld? Is duidelijk welke functie een afbeelding vervult (als decoratie of als doorschakeling naar een dieper niveau)? Spreekt de ordening van een reeks onder elkaar geplaatste links vanzelf? Wat verandert er aan een frame met primaire links als de bezoeker dieper in de site terecht komt? Bevorderen of belemmeren de gebruikte kleuren de leesbaarheid van de tekstfragmenten en van de links? Het aantal vragen is in principe oneindig groot. Via heuristieken is wel gepoogd ze in de vorm van checklists op een rij te zetten, maar daarmee wordt juist de kracht van de scenariomethode weggenomen. Zo is het de vraag wat er nog van inleving in een gebruikerssituatie overblijft, wanneer de evaluator bij ieder nieuw scherm een omvangrijke lijst met beoordelingscriteria moet aflopen. Bovendien is het effect op de

kwaliteit van de evaluatie van zulke lange lijsten met criteria zeer twijfelachtig (zie De Jong & Van der Geest, 2000).

Een tweede aspect is *anticiperen op problemen* van bezoekers van de site. Het voornaamste perspectief dat bij het waarnemen centraal staat, is dat van de gebruiker. De evaluator moet met de kenmerken van het scenariopersonage proberen alle denkbare valkuilen op te sporen. Dit is een competentie die evenmin in het scenario ingebouwd kan worden. Het gaat hier enerzijds om een uiterst empathische houding en anderzijds om kennis van problemen die lezers en bezoekers van websites ervaren. Deze competentie kan vermoedelijk het best ontwikkeld worden door evaluatoren zelf gebruikersonderzoek te laten uitvoeren (Schriver, 1992). Dan zien zij welke problemen mensen ervaren en welke fouten zij maken. De evaluator die deze houding en deze kennis mist, zal met de beste scenario's tot erg weinig probleemdetecties komen.

Een derde aspect is de *breedte van observatie*. Een beginnende evaluator die goed kan waarnemen en gevoelig is voor lezersproblemen, loopt nog het gevaar te smal te werk te gaan. Dit probleem is kenmerkend voor de evaluatie van websites, waar veelal meerdere wegen naar Rome leiden. De beginnende evaluator ontdekt één mogelijke route, die vervolgens grondig besproken wordt, maar vergeet alternatieve routes te exploreren die eveneens aannemelijk zijn vanuit het perspectief van hetzelfde scenario. Dit is niet zozeer een specifieke competentie, maar meer een instructie die aan het werken met scenario's vooraf zou moeten gaan.

### **Organisatie van de output**

In welke vorm rapporteert de evaluator over de bevindingen? In evaluatieonderzoek is meestal sprake van drie partijen: de opdrachtgever, de uitvoerder en degene die verantwoordelijk is voor het te evalueren document. Soms vallen de eerste en de laatste rol samen. In uitzonderlijke situaties vallen de tweede en de derde rol samen: dan is de uitvoerder een evaluator van zijn eigen product. In het eerste geval moeten aan de rapportage volkomen andere eisen gesteld worden dan in het tweede geval. Meestal is de evaluator echter een externe instantie, die dus zijn of haar conclusies aannemelijk moet maken voor de opdrachtgever en de maker van het product. In het geval van een site van een gemeente zijn dat bijvoorbeeld het hoofd van de communicatieafdeling en de webmaster(s). Dit betekent dat de rapportage in hoge mate zorgvuldigheid en overtuigingskracht moet uitstralen. De evaluator moet de gesignaleerde problemen aannemelijk kunnen maken. Dit kan het best in een evaluatierapport dat bij een omvangrijke website en een vijftal scenario's al gauw veertig tot vijftig pagina's zal beslaan. De evaluator dient als rapporteur dus ook te beschikken over een groot communicatief vermogen dat resulteert in glasheldere en onberispelijke eindrapporten. Want als ooit het spreekwoord van de pot en de ketel op zijn plaats is, dan is het in deze context.

### **Kwalitatieve versus kwantitatieve mogelijkheden**

In de oorspronkelijke plannen gingen we uit van zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve analyse van de gemeentelijke websites. Een kwalitatieve analyse sluit direct aan bij de dominante probleemopsporende doelstelling van veel formatief evaluatieonderzoek: dergelijk onderzoek wordt in de regel niet uitgevoerd om erachter

te komen hoe goed een bepaald communicatiemiddel is, maar om in detail te achterhalen welke mogelijkheden er zijn om het communicatiemiddel te optimaliseren (De Jong & Schellens, 1995). Het gaat bij het gebruik van de scenariomethode dan om een inventarisatie van potentiële gebruikersproblemen. Deze gebruiksmogelijkheid van de scenariomethode is gedurende het project overeind gebleven. Even vooruitlopend op de resultaten verderop in dit rapport, blijkt het zonder meer mogelijk om met behulp van gebruikersscenario's een aanzienlijke hoeveelheid gebruikersproblemen in gemeentelijke websites op het spoor te komen.

Een kwantitatieve analyse sluit aan op de "hitlijsten" die in omloop zijn voor gemeentelijke websites. Dergelijke lijsten zijn op dit moment gebaseerd op gemakkelijk scorebare, maar lang niet altijd even relevante criteria. Het gaat feitelijk om zeer beperkt heuristisch onderzoek. Bij de aanvang van het project leek het interessant om na te gaan of de scenariomethode zou kunnen leiden tot meer valide kwaliteitsindicaties van gemeentelijke websites. In het ideale geval zou er een alternatieve top 100 van gemeentesites gemaakt kunnen worden die nadrukkelijker rekening houdt met de functionaliteit en de gebruikersvriendelijkheid van de sites. In de loop van het project hebben we die gebruiksmogelijkheid van scenario's om een aantal redenen moeten schrappen.

Dat heeft in de eerste plaats te maken met de aard van de data. De indicatie dat iets een gebruikersprobleem is, blijft de inschatting van één of enkele beoordelaars, die vaak hun best doen om zo gevoelig mogelijk te zijn voor eventuele gebruikersproblemen. Er ontbreken harde criteria om probleemdetecties als echte (aannemelijke en ernstige) gebruikersproblemen te typeren. Dat is voor een kwalitatieve, probleemopsporende doelstelling geen onoverkomelijk probleem: elke detectie verdient het om in een revisiefase op zijn merites beoordeeld te worden. Voor een kwantitatieve doelstelling is er wel een probleem: het is lastig om op betrouwbare wijze de lijst met mogelijke gebruikersproblemen te vertalen in een inschatting van de kwaliteit en gebruikersvriendelijkheid van een website.

Een andere factor die een kwantitatief georiënteerde toepassing van de scenariomethode bemoeilijkt, heeft te maken met de hoeveelheid problemen die in een gemeentelijke website aan het licht komen. Bij de toepassing van de scenario's is gebleken dat alle gemeentelijke websites de gebruiker voor serieuze problemen plaatsen: het komt eigenlijk niet voor dat een website de gebruiker in één rechte weg naar de gezochte informatie leidt, en dat de gezochte informatie volledig en optimaal gepresenteerd is. Deze constatering zegt iets over de huidige stand van zaken met betrekking tot gemeentelijke websites, en maakt tegelijk duidelijk dat een ranglijst van gemeentesites niet erg zinvol is.

De hoeveelheid problemen zorgt er ook voor dat het evalueren van een website aan de hand van een set scenario's doorgaans een lastig hanteerbaar en tijdrovend proces is. Een realistische raming van de benodigde tijd voor de evaluatie van één site met vijf scenario's en als uitvoerder een ervaren evaluator is 30 tot 40 uur, inclusief de schriftelijke rapportage.

We zijn dan ook tot de conclusie gekomen dat het niet zinvol is om in dit stadium te streven naar een kwantitatieve analyse van de resultaten van scenario-onderzoek. In de rest van dit rapport wordt de scenariomethode dan ook uitsluitend als probleemopsporende evaluatiemethode besproken.

### 3. Functionele analyse van gemeentelijke websites

De eerste stap op weg naar een scenario-instrument was een bezinning op de functies die gemeentelijke websites moeten en kunnen vervullen. Daarvoor voerden we een functionele analyse uit, zoals die door Lentz & Pander Maat (1993) is ontwikkeld en gebruikt voor de evaluatie van overheidsvoorlichting over subsidies. Wat direct opviel, was de omvattendheid van gemeentelijke websites: vergeleken met traditionele communicatiemiddelen kan bij gemeentelijke websites een veel grotere diversiteit aan functies worden onderscheiden.

De functies die in dit hoofdstuk beschreven worden, lijken een structuur weer te geven van wat misschien de optimale gemeentelijke website zou kunnen zijn. Zo is dit hoofdstuk echter niet bedoeld. Het is primair een inventaris van allerlei mogelijke functies.

#### Niveau van de functieomschrijvingen

Voordat we functies kunnen benoemen, moeten we eerst helder maken op welk niveau we de functieomschrijvingen formuleren. Denkbaar is een functie als:

*Inwoners van gemeente X attenderen op de mogelijkheid de aangifte van geboorte, huwelijk en sterven af te handelen via het digitaal loket, zodat de rijen wachtende burgers op het stadhuis minder lang worden en op den duur deze dienst misschien grotendeels zonder balie afgehandeld kan worden.*

Met deze functieomschrijving is op zichzelf niets mis, maar als we op dit niveau te werk gaan, komen we zeker op enkele honderden functies uit. Websites van gemeentes zijn immers geweldig groot, hoe jong ze vaak ook nog zijn. Aan de andere kant van een denkbare schaal (van concreet naar abstract) vinden we een functie als:

*Inwoners van gemeente X informeren over de bestuurlijke organisatie van de gemeente opdat minder doorverwijzingen van burgers nodig zijn.*

Die functie is naar ons idee weer veel te abstract, omdat er nauwelijks richtlijnen voor het ontwerp uit af te leiden zijn. We zoeken dus ergens een tussenniveau en formuleren bij elke functie een reeks vragen waar de gemeentesite een antwoord op moet geven.

#### Indeling van functies

Bij de indeling van functies maken we onderscheid tussen drie globale doelgroepen en drie domeinen. De doelgroepen zijn huidige of toekomstige inwoners van de gemeente, bedrijven die in de gemeente gevestigd zijn of zich er willen vestigen, en bezoekers of toeristen. De drie domeinen zijn algemene informatie over de gemeente, de producten en diensten die de gemeente aanbiedt, en het bestuur en beleid binnen de gemeente. Voor de eerste twee doelgroepen zijn de drie domeinen mogelijk relevant; voor de bezoekers of toeristen is eigenlijk alleen het eerste van belang. Tabel 3.1 geeft een overzicht van onze functie-indeling.

**Tabel 3.1** Overzicht van doelgroepen en functiedomeinen

	Inwoners	Bezoekers/toeristen	Bedrijven
Algemene informatie			
Producten en diensten		n.v.t.	
Bestuur en beleid		n.v.t.	

We zullen de drie domeinen hieronder verder uitwerken in concrete functieomschrijvingen. Bij elke functie geven we waar mogelijk enkele voorbeelden van vragen die daaronder kunnen vallen.

### **Domein 1: Algemene informatie**

Onder algemene informatie valt in de eerste plaats een flinke hoeveelheid basisinformatie over de kenmerken van de gemeente, die in algemene zin op belangstellenden gericht is. In de tweede plaats valt er ook informatie onder over leven, wonen, recreëren en ondernemen binnen de gemeente. De informatie kan zowel een persuasief als een informatief-instructief karakter hebben. De huidige inwoners en bedrijven binnen de gemeente en bezoekers die al hebben besloten om naar de gemeente toe te gaan, gebruiken de website mogelijk om te beslissen over de dingen die ze binnen de gemeente gaan doen. Maar de website dient mogelijk ook om aspirant-inwoners te overtuigen van het aantrekkelijke leefklimaat binnen de gemeente, om potentiële bezoekers te interesseren voor een bezoek aan de gemeente en om nieuwe bedrijven te overtuigen van de gunstige ligging en infrastructuur binnen de gemeente.

#### *Geschiedenis*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over de historie van de gemeente, teneinde (indien van toepassing) hen ervan te overtuigen dat die geschiedenis bijdraagt aan het bijzondere karakter van de stad, en hen te verwijzen naar andere bronnen, opdat het imago van de gemeente in de regio versterkt wordt.

- Wat is de geschiedenis van de gemeente?
- Wat is er nog zichtbaar van die geschiedenis?

#### *Culturele en economische situatie*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over de culturele en economische situatie van de gemeente teneinde (indien van toepassing) hen ervan te overtuigen dat die situatie bijzonder gunstig is, en hen te verwijzen naar andere bronnen, opdat het imago van de gemeente in de regio versterkt wordt.

- Wat zijn de kenmerken van de gemeente?
- Wat zijn de aantrekkelijke kanten van wonen en werken in de gemeente?

#### *Leefomgeving*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over de leefomgeving van de gemeente, teneinde (indien van toepassing) hen ervan te overtuigen dat die omgeving

bijzonder aantrekkelijk is voor een kort bezoek of een langduriger verblijf, opdat het imago van de gemeente in de regio versterkt wordt en de omzet in de gemeente stijgt.

- Wat zijn de kenmerken van de omgeving van de gemeente?
- Wat zijn de mogelijkheden voor recreatie in de omgeving?

#### *Bereikbaarheid*

Bezoekers van de gemeente informeren over de bereikbaarheid van de gemeente, teneinde hen ervan te overtuigen dat de gemeente goed bereikbaar is, hen te verwijzen naar andere bronnen, opdat de verkeersstroom in de omgeving optimaal verloopt.

- Hoe is de gemeente bereikbaar via openbaar vervoer en met de auto?
- Wat zijn de reistijden vanuit omliggende grote gemeenten?

#### *Verkeer en vervoer*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over openbaar vervoer binnen de gemeente, over geplande en in uitvoering zijnde verkeersmaatregelen en over parkeerbeleid en wegwerkzaamheden, teneinde de bereikbaarheid te bevorderen en (indien van toepassing) de automobilititeit in de gemeente terug te dringen.

- Hoe is het openbaar vervoer binnen de gemeente geregeld?
- Wat zijn de parkeermogelijkheden en -tarieven?
- Welke wegwerkzaamheden zijn er, nu en in de nabije toekomst?

#### *Plattegrond*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over de inrichting van de gemeente, teneinde hen in staat te stellen een gewenste bestemming gemakkelijk te vinden, opdat het aantal dwaalgasten zo klein mogelijk blijft.

#### *Archief*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over de plaats, de toegangstijden en de bezoekmogelijkheden van het gemeentelijk archief en (indien van toepassing) de digitale toegankelijkheid van het archief, teneinde een goed gebruik van het archief te bevorderen.

- Waar bevindt zich het archief van de gemeente?
- In hoeverre is het archief online toegankelijk?

#### *Wonen*

Inwoners en potentiële inwoners van de gemeente informeren over het woningaanbod (huur- en koopwoningen) en de bemiddelende instanties, teneinde de afstemming tussen de woningvraag en het woningaanbod binnen de gemeente te bevorderen.

- Wat is het aanbod aan woningen binnen de gemeente?
- Wat zijn de woningbemiddelingsinstanties?
- Welke procedure(s) moet(en) worden doorlopen?



*Onderwijs*

Inwoners en potentiële inwoners informeren over het onderwijsaanbod in de gemeente (binnenschools en buitenschools, van basisonderwijs tot hoger onderwijs) teneinde een optimaal gebruik van dat aanbod te bevorderen.

- Welke scholen/opleidingen zijn er in de gemeente?

*Werkgelegenheid*

Inwoners en potentiële inwoners informeren over de arbeidsbemiddeling binnen de gemeente en attenderen op vacatures (bij de gemeente zelf en in de gemeente of regio), teneinde de werkgelegenheid in de gemeente te bevorderen.

- Welke vacatures zijn er bij de gemeente en (semi-)overheidsinstellingen?
- Welke vacatures zijn er in de gemeente en in de regio?
- Wat zijn de arbeidsbemiddelingsinstanties in de gemeente?

*Sociale zekerheid*

Inwoners informeren over de verschillende uitkeringen en subsidies die er zijn, de globale eisen en de gemeentelijke uitvoeringsinstanties, teneinde de burgers in staat te stellen om in hun situatie optimaal gebruik te maken van de wettelijke mogelijkheden.

- Wat voor soorten uitkeringen zijn er?
- Welke subsidie- en kwijtscheldingsregelingen gelden er binnen de gemeente?
- Welke gemeentelijke uitkeringsinstanties zijn er?

*Zorg en welzijn*

Inwoners van de gemeente informeren over de instellingen voor gezondheidszorg, maatschappelijk werk en welzijn, teneinde een optimaal gebruik van dat aanbod te bevorderen, opdat het welzijn in de gemeente bevorderd wordt.

- Hoe is de gezondheidszorg in de gemeente georganiseerd?
- Welke maatschappelijke hulpverleningsinstanties zijn er?

*Milieu en afval*

Inwoners van de gemeente informeren over de manieren waarop het afval binnen de gemeente wordt ingezameld, teneinde de (gescheiden) afvalinzameling te optimaliseren, opdat recycling wordt bevorderd en zwerfafval wordt beperkt.

- Op welke manier(en) kunnen diverse soorten afval worden aangeboden?
- Wat zijn de regels voor het scheiden van afval?
- Welke (vaste en variabele) kosten zijn er verbonden aan afvalinzameling?

*Recreatie en sport*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over de sport- en recreatiemogelijkheden (van musea, theaters en bioscopen tot disco's, hotels en restaurants) in de gemeente, teneinde een optimaal gebruik van die faciliteiten te bevorderen.

- Welke recreatiemogelijkheden zijn er in de gemeente en de regio?
- Welke uitgaansmogelijkheden zijn er?
- Welke sportfaciliteiten en -verenigingen heeft de gemeente?

*Kunst en cultuur*

Inwoners en bezoekers van de gemeente informeren over het culturele en kunstzinnige aanbod in de gemeente, zowel op het passieve als actieve terrein (theaterbezoek en toneelcursussen), teneinde het culturele leven in de gemeente te bevorderen.

- Waar bevinden de bibliotheken zich?
- Welke bioscopen en theaters zijn er?
- Wat is het aanbod van de bioscopen en theaters?
- Welke musea zijn er in de gemeente en de regio?

*Ondernemingsklimaat*

Ondernemers informeren over het ondernemingsklimaat en overtuigen van de aantrekkelijke kanten daarvan, teneinde de bedrijvigheid in de gemeente te bevorderen.

- Wat zijn de voordelen van de gemeente als vestigingsplaats voor bedrijven?
- Welke andere grotere bedrijven zijn er gevestigd?
- Welke subsidiemogelijkheden biedt de gemeente voor (startende) ondernemers?

*Industrieterreinen en kantorenparken*

Ondernemers informeren over de mogelijke locatie(s) voor de vestiging van nieuwe bedrijven in de gemeente, teneinde de bedrijvigheid in de gemeente te bevorderen.

- Welke bedrijvenlocaties zijn er in de gemeente?
- Wat zijn de toekomstplannen voor de ontwikkeling van nieuwe locaties?

**Domein 2: Producten en diensten**

Onder producten en diensten valt de uitvoering van alle wetten en regelingen waarmee de gemeente belast is. Daarbij kan gedacht worden aan gemeentelijke belastingen, de burgerlijke stand, subsidies en vergunningen. Het gaat hier veelal om typische loketfuncties, waarbij het landelijke streven is om die zo veel mogelijk online aan te bieden.

*Burgerlijke stand*

Inwoners informeren over de manieren waarop allerlei formaliteiten, zoals het aanvragen van een rijbewijs of paspoort en de aangifte van geboorte en sterven, kunnen worden afgehandeld, zowel online als op het gemeentehuis, teneinde de dienstverlening op die punten te optimaliseren.

- Wat doet de afdeling Burgerzaken?
- Wat zijn de verschillen tussen een paspoort en een identiteitskaart?
- Hoe verloopt de aanvraag voor een paspoort/identiteitskaart?
- Hoe verloopt de aanvraag voor een rijbewijs?
- Welke uittreksels uit het bevolkings/geboorteregister zijn er beschikbaar?
- Hoe verloopt de aanvraag voor een uittreksel uit het register?
- Wat zijn de voordelen van een pas 65+?
- Hoe verloopt de aanvraag voor een pas 65+?
- Hoe verloopt de aangifte van een geboorte bij de gemeente?
- Hoe verloopt de aangifte van een overlijden bij de gemeente?

- Wat zijn de verschillen tussen een huwelijk en geregistreerd partnerschap?
- Welke mogelijkheden zijn er voor een huwelijksplechtigheid in de gemeente?
- Hoe verloopt de aangifte van een huwelijk en geregistreerd partnerschap?
- Hoe verloopt de aangifte van een verhuizing?
- Hoe verloopt de aanvraag van parkeervergunningen?

#### *Vergunningen en subsidies inwoners*

Inwoners informeren over het vergunningenbeleid en de subsidiemogelijkheden binnen de gemeente, bijvoorbeeld ten aanzien van bouwen en wonen, teneinde de dienstverlening op die punten te optimaliseren.

- Voor welke activiteiten zijn vergunningen nodig?
- Hoe verloopt de aanvraag van de vergunningen?
- Voor welke activiteiten zijn er subsidies beschikbaar?
- Hoe verloopt de aanvraag van de subsidies?

#### *Belastingen inwoners*

Inwoners informeren over de verschillende gemeentelijke belastingen en per belasting over de tariefstelling, inning en ontheffingsmogelijkheden, teneinde de heffing en inning van gemeentelijke belastingen optimaal te laten verlopen.

- Welke soorten gemeentelijke belasting zijn er?
- Wat zijn de belastingtarieven?
- Hoe verloopt de inning van de verschillende belastingen?
- Welke ontheffings- en beroepsmogelijkheden zijn er?

#### *Klachten en problemen*

Inwoners informeren over de klachtenregelingen van de gemeente, teneinde de burgers in staat te stellen om bezwaren en klachten over de bejegening of afhandeling kenbaar te maken, opdat de klantvriendelijkheid van het gemeentelijk apparaat gemonitord en bevorderd kan worden.

- Welke klachtenregeling heeft de gemeente?
- Hoe verloopt de klachtenprocedure?

#### *Subsidies ondernemers*

(Startende) ondernemers informeren over investeringssubsidies binnen de gemeente, teneinde de bedrijvigheid in de gemeente te bevorderen.

- Welke ondernemerssubsidies zijn er?
- Hoe verloopt de aanvraag van de subsidies?

#### *Vergunningen ondernemers*

Ondernemers informeren over de benodigde vergunningen, bijvoorbeeld voor bouwen of uitbreiden of met het oog op (brand)veiligheid, teneinde het beleid op het gebied van ruimtelijke ordening en veiligheid te effectueren.

- Waarvoor zijn er binnen de gemeente wel en geen vergunningen nodig?
- Hoe verloopt de aanvraag voor de vergunningen?

### *Belastingen ondernemers*

Ondernemers informeren over de gemeentelijke belastingen voor bedrijven en per belasting over de tariefstelling, inning en ontheffingsmogelijkheden, teneinde de heffing en inning van gemeentelijke belastingen optimaal te laten verlopen.

- Welke soorten gemeentelijke belasting zijn er?
- Wat zijn de belastingtarieven?
- Hoe verloopt de inning van de verschillende belastingen?
- Welke ontheffings- en beroepsmogelijkheden zijn er?

### **Domein 3: Bestuur en beleid**

Onder bestuur en beleid vallen twee perspectieven op gemeentelijk beleid. In de eerste plaats moeten inwoners en bedrijven in de gemeente op de hoogte worden gebracht van de uitkomsten van gemeentelijke besluitvorming, en ernaar kunnen handelen. In de tweede plaats moeten burgers en bedrijven ook, waar mogelijk, in staat gesteld worden om te participeren in gemeentelijk beleid, bijvoorbeeld door zelf initiatieven te nemen of door gebruik te maken van inspraakmogelijkheden.

#### *Bestuurlijke organisatie*

Inwoners informeren over de bestuurlijke organisatie van de gemeente, het beleid dat gevoerd wordt, de publieke vergaderingen en de inzage in raadsstukken, teneinde de inwoners zo veel mogelijk bij het bestuur en beleid te betrekken, opdat de uitvoering ervan zo goed mogelijk in overeenstemming is met de wensen van de inwoners.

- Hoe is het gemeentebestuur georganiseerd?
- Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van personen of afdelingen?
- Over welke beleidskwesties zal op korte en lange termijn beslist worden?
- Welke besluiten heeft het gemeentebestuur recentelijk genomen?
- Wanneer en waar vinden openbare vergaderingen plaats?
- Op welke wijze kunnen stukken worden geraadpleegd?
- Welke inspraakmogelijkheden zijn er?
- Wat voor initiatieven kunnen inwoners nemen?

#### *Plannen en projecten*

Inwoners informeren over de vorming en uitvoering van nieuwe plannen, de uitvoering van grote projecten, evenementen en andere actuele kwesties, teneinde de participatie bij die activiteiten te bevorderen opdat de uitvoering ervan zo goed mogelijk in overeenstemming met de wensen van de inwoners plaatsvindt.

- Welke toekomstplannen, projecten en evenementen zijn er in de gemeente?
- Welke inspraakmogelijkheden zijn er?

#### *Veiligheid: politie en brandweer*

Inwoners informeren over de veiligheid in de gemeente en de ordehandhaving door de politie, teneinde de inwoners gerust te stellen maar ze ook te attenderen op bestaande risico's.

- Welke veiligheidsrisico's zijn er in de gemeente?
- Welke maatregelen zijn er genomen ter bevordering van de veiligheid?
- Wat is de procedure in geval van calamiteiten?
- Wat wordt er gedaan aan criminaliteitsbestrijding?
- Wat zijn de taken van politie en brandweer?
- Hoe zijn politie en brandweer bereikbaar?

**Besluit**

Deze – per definitie onvolledige – inventarisatie van mogelijke functies van een gemeentelijke website onderstreept hoe complex en rijk aan “content” een dergelijke website kan zijn. De complexiteit is in werkelijkheid nog groter, omdat we hier bewust hebben gekozen voor functieomschrijvingen en doelgroepen op een wat hoger aggregatieniveau: bij specifiekere doelgroep- en functieomschrijvingen, zoals beschreven door Lentz & Pander Maat (1993) of Schellens, De Jong & Witteveen (1997), zou het aantal verschillende functies helemaal uit de hand lopen.

Voor de ontwikkeling van het scenario-instrument hebben we ervoor gekozen om het domein van de doelgroep “bedrijven” buiten het onderzoek te houden. We kiezen ervoor om één scenario te richten op de algemene informatie over de gemeente, twee andere scenario's op de producten en diensten en twee scenario's op het bestuur en beleid. In hoofdstuk 4 zullen de vijf scenario's worden beschreven.

## 4. Opzet van het scenario-onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de opzet van het scenario-onderzoek beschreven. In paragraaf 4.1 wordt ingegaan op de scenario's die ontwikkeld zijn. In paragraaf 4.2 komt de scoring van gebruikersproblemen aan bod. Vervolgens geven we in paragraaf 4.3 een overzicht van de in het onderzoek betrokken websites. In paragraaf 4.4, ten slotte, komt de dataverzameling aan de orde.

### 4.1 Ontwikkeling van vijf scenario's

In dit onderzoek is gewerkt met vijf scenario's, die zijn afgeleid uit de in het vorige hoofdstuk beschreven functionele analyse van gemeentelijke websites. Daarbij zijn we als volgt te werk gegaan. Uit de functionele analyse komen allereerst drie doelgroepen van dit genre naar voren: inwoners van de gemeente, bezoekers van de gemeente en ondernemers in de gemeente. Wij hebben ons geconcentreerd op de eerste twee groepen en de derde buiten beschouwing gelaten. Daarvoor hanteerden we als argument dat doelstellingen die typerend zijn voor ondernemers, zoals het verkrijgen van een vergunning voor een nieuwe vestiging in de gemeente, of het aanvragen van een investeringssubsidie naar alle waarschijnlijkheid niet via het web gerealiseerd worden. De grotere bedrijven onderhouden doorgaans zelf rechtstreeks contact met verantwoordelijke wethouders en weten de weg naar het gemeentehuis en de Kamer van Koophandel goed te vinden. Dat geldt in veel mindere mate voor de burger die inwoner of bezoeker is van de gemeente. Daarbij komt een getalsmatig argument: het aantal inwoners en bezoekende burgers is uiteraard veel groter dan het aantal ondernemers in een gemeente.

Een volgende keuze was dat voor de bezoekende burger slechts één scenario is ontwikkeld en voor de inwoners vier verschillende scenario's zijn gemaakt. Daarvoor geldt wellicht ook hetzelfde getalsmatige argument, maar belangrijker lijkt ons de functionaliteit: een gemeentelijke website moet toch vooral voor de eigen inwoners een toegankelijk en zinvol medium zijn.

Elk scenario bestaat uit een aantal onderdelen:

- een aanduiding van een doelgroep, gespecificeerd in een personage met een fictieve naam en beperkte contextinformatie die de taak aannemelijk maakt;
- een realistische taak, gespecificeerd in een drietal vragen;
- een drietal kenmerken van het personage die typerend zijn voor een manier van omgaan met het web.

Deze werkwijze kan het best met een voorbeeld geïllustreerd worden. In één van de scenario's staat de taak centraal om uit te vinden of een vergunning nodig is voor het bouwen van een dakkapel. Om die taak aannemelijk te maken wordt een personage gecreëerd, dat de naam Johan krijgt en van wie verteld wordt dat hij zijn woning wil

uitbreiden met een dakkapel aan de achterkant van zijn huis. Dat detail is relevant omdat het hier om een regeling gaat die voor de achterkant anders is dan voor de voorkant van het huis. Bovendien is relevant hoe breed deze dakkapel moet worden in verband met de vergunning. Aldus ontstaat een scenario waarin Johan de wens heeft om aan de achterkant van zijn huis een dakkapel te bouwen over liefst de volle breedte van het huis.

Uit dit voorbeeld blijkt dat de taken in scenario's niet ontwikkeld kunnen worden zonder inzicht in de inhoudelijke thematiek. De taak moet enerzijds relevant zijn in het licht van gemeentelijke informatie en dienstverlening, anderzijds moeten er in de taak elementen opgenomen worden die relevant zijn vanuit het perspectief van de regeling die eventueel op de taak van toepassing is.

Elke taak is uiteengelegd in een drietal vragen. Enerzijds hangt die keuze samen met de systematiek van verwerking van de data in een bestand dat voor elk scenario gebruikt kon worden. Anderzijds bleek dat door die keuze een specifiek punt van evaluatie goed zichtbaar werd. Wanneer deze drie vragen op hetzelfde thema betrekking hebben, is het wenselijk dat de antwoorden zo veel mogelijk via dezelfde route gevonden kunnen worden, vanuit het principe: wat bij elkaar hoort staat zo dicht mogelijk bij elkaar. Hier kunnen de perspectieven van de overheid en de burger echter uiteenlopen. De burger vindt bijvoorbeeld dat alles over dakkapellen bij elkaar moet staan, terwijl de overheid misschien geneigd is om alles wat met vergunningplichtige bouwwerken te maken heeft, als een eenheid te beschouwen. Door drie vragen per scenario te formuleren kon goed vastgesteld worden in hoeverre de burger antwoorden op thematisch verwante vragen kon vinden zonder door alle hoeken van een site te hoeven navigeren.

De kenmerken van het personage zijn zoveel mogelijk geformuleerd in termen van webgebruik. In het onderzoeksplan was expliciet sprake van achterstandsgroepen, zoals allochtonen, laag opgeleiden en slechtzienden. Op zichzelf zeggen die termen niet zo veel voor de evaluator van een website. Een allochtoon kan een ervaren websurfer zijn, die dagelijks het internetcafé bezoekt teneinde met een neefje in het thuisland te mailen, maar ook een analfabete huisvrouw zijn die nog nooit een computer heeft gezien. Dat geldt natuurlijk ook voor de laag opgeleide bezoeker van een website. Wij hebben er daarom voor gekozen de kenmerken te formuleren in concrete termen waarmee wordt aangegeven hoe het personage omgaat met informatie op het web. Zo is bijvoorbeeld van Johan gezegd dat hij er niet van houdt om grote lappen tekst te lezen, dat hij ongeduldig is en snel het idee heeft het juiste antwoord gevonden te hebben. Misschien zijn dat kenmerken van lager opgeleiden, maar het valt niet uit te sluiten dat het gedrag ook van toepassing is op de studenten die tegenwoordig onze colleges bezoeken.

Deze manier van werken heeft geleid tot vijf scenario's:

- Een scenario heeft betrekking op de algemene informatie op gemeentelijke websites. We hebben hierbij gekozen voor een *toeristische* invalshoek: het scenario betreft de informatie die de website biedt voor de recreatieve, in cultuur belangstellende bezoeker.

- Twee scenario's hebben betrekking op de informatie over producten en diensten. We hebben hier gekozen voor twee rollen, namelijk een *restrictieve* rol (de gemeente als verlener van vergunningen en handhaver van rechten en plichten) en een *dienstverlenende* rol (de gemeente als leverancier van een groot scala aan documenten, zoals paspoort en rijbewijs).
- Twee scenario's hebben betrekking op de informatie over bestuur en beleid. We hebben gekozen voor twee invalshoeken: een *beleidsuitvoerende* invalshoek (de openbaarmaking van gemeentelijk beleid) en een *participatiebevorderende* invalshoek (de facilitering van initiatieven en inspraak vanuit de bevolking).

In concreto zijn de volgende scenario's ontwikkeld.

**Scenario 1: Een nieuwe skatebaan (bestuur en beleid: participatiebevordering)**

*De 16-jarige Achmed en zijn vriendjes zijn dol op skaten. Daarom willen zij ervoor zorgen dat er een skatebaan bij hun in de buurt komt. Achmed wil nu weten hoe hij ervoor kan zorgen dat die skatebaan er ook daadwerkelijk komt.*

Vragen:

1. Wat heeft de gemeente voor plannen ten aanzien van voorzieningen voor jeugd en jongeren?
2. Wie is bij de gemeente verantwoordelijk voor de plaatsing van dit soort voorzieningen?
3. Welke actie kan Achmed ondernemen om ervoor te zorgen dat de skatebaan er komt?

Kenmerken:

1. Achmed weet weinig van gemeentezaken, hij is niet bekend met de diverse onderdelen van de gemeente.
2. Achmed houdt niet van ambtelijke taal/jargon en kent begrippen als College en Portefeuille niet.
3. Achmed is een ervaren websurfer.

**Scenario 2: De dakkapel (producten en diensten: restrictieve rol)**

*Johan heeft twee jaar geleden de mbo-opleiding Timmerwerk afgerond en is meteen daarna aan de slag gegaan bij een baas. Nu hij wat geld heeft verdiend, heeft hij een klein huisje gekocht in de Vogelenbuurt. Johan heeft het plan opgevat de zolder aan de achterkant uit te breiden met een dakkapel over de hele breedte van het huis.*

Vragen:

1. Heeft Johan de plicht een vergunning aan te vragen voor deze verandering, hoeft hij de wijziging slechts te melden, of mag hij zonder enige formaliteit gaan bouwen?
2. Welke procedures moet Johan volgen?
3. Waar moet hij zijn met vragen om een toelichting?

Kenmerken:

1. Johan houdt niet van het lezen van hele lappen tekst.
2. Johan is een slechte lezer.



3. Johan is ongeduldig en heeft snel het idee dat hij klaar is. Als hij eenmaal iets gevonden heeft dat op een antwoord lijkt, zal hij niet gauw elders nog meer informatie zoeken.

**Scenario 3: De toerist (algemene informatie: toerisme)**

*Lotte wil samen met een vriendin binnenkort gemeente X bezoeken. Ze willen de nacht doorbrengen in een hotel in het centrum van de stad. Vooraf wil Lotte informatie verzamelen over de gemeente en daarom bezoekt ze de website.*

Vragen:

1. Lotte wil met de auto reizen, en moet die auto dus kwijt kunnen in de binnenstad. Ze zoekt een plattegrond met aanwijzingen voor parkeermogelijkheden.
2. Waar kan Lotte terecht voor een hotel in het centrum?
3. Lotte en haar vriendin houden van moderne kunst. Is er in de gemeente een museum voor moderne kunst?

Kenmerken:

1. Alle labels moeten een duidelijke naam hebben, zodat Lotte weet welke informatie ze kan verwachten.
2. Alle links moeten visueel goed herkenbaar zijn als links.
3. Lotte wil heldere informatie over de navigatie, zodat ze weet waar ze zich bevindt in de site en waar ze al geweest is.

**Scenario 4: De pas 65+ (producten en diensten: dienstverlening)**

*De bejaarde mevrouw Berghuis overweegt een 65+ kaart aan te vragen. Omdat ze hier nog niet veel van weet zou zij graag wat informatie willen lezen op de website van de gemeente. Mevrouw Berghuis e-mailt sinds een tijdje met haar kleinkinderen, dus ze heeft al wel wat webervaring, maar ze ziet niet zo goed meer.*

Vragen:

1. Wat kost een pas 65+?
2. Hoe lang is de pas 65+ geldig?
3. Wat moet mevrouw Berghuis doen om de pas te verkrijgen?

Kenmerken:

1. Mevrouw Berghuis heeft moeite met kleine letters op het scherm. Als de letters erg klein zijn, wil ze die groter kunnen maken.
2. Mevrouw Berghuis heeft ook moeite met slecht contrasterende pagina's. Ze wil – waar nodig – de achtergrondkleur weg kunnen halen, zodat ze de tekst beter kan lezen.
3. Mevrouw Berghuis vindt het vervelend als ze steeds weer moet zoeken naar de navigatiemogelijkheden. Daarom wil zij graag dat deze middelen consistent geplaatst zijn.

**Scenario 5: Het rampenplan (bestuur en beleid: beleidsuitvoering)**

*Bart heeft met zijn partner een nieuwe woning betrokken in een nieuwbouwwijk tussen de oude dorpskern en het plaatselijke industriegebied. Ze zijn erg enthousiast over*

*alle voorzieningen, maar Bart heeft ineens bedacht dat er in deze regio misschien wel calamiteiten dreigen, zoals die toch elders ook hebben plaatsgevonden. Hij denkt aan risicovolle transporten, gevaarlijke industrieën of overstromingen. Nu weet hij dat elke gemeente tegenwoordig een rampenplan moet hebben. Bart gaat op zoek naar meer informatie hierover.*

Vragen:

1. Zijn er in deze gemeente risico's op calamiteiten en zo ja: waar?
2. Hoe kun je als inwoner aan het gemeentelijke rampenplan komen?
3. Wat moeten Bart en zijn partner doen als er een ramp plaatsvindt?

Kenmerken:

1. Bart is een volhouder. Als hij informatie zoekt wil hij alles weten. Hij gaat dus ver door met zoeken.
2. Bart kan goed teksten scannen.
3. Bart heeft veel ervaring met diverse applicaties, zoals Acrobat Reader.

## **4.2 Scoring van gebruikersproblemen**

Het belangrijkste doel van een scenario-evaluatie is het opsporen van gebruikersproblemen binnen een website. Een evaluator met behulp van de hierboven beschreven scenario's door een website laten gaan is slechts de eerste stap op weg naar probleemdetecties. Om de methode controleerbaar en hanteerbaar te maken, heeft de evaluator een handzame set evaluatiecriteria nodig. We kiezen ervoor om deze criteria nadrukkelijk te koppelen aan de taakuitvoering binnen de scenario's.

Iedere site-evaluatie begon met een globale, scenario-overstijgende beoordeling van de startpagina, die immers het beginpunt was van ieder scenario. Daarbij werd de volgende set vragen beantwoord:

- Is de homepage overzichtelijk?
- Is het op de homepage duidelijk hoe men door de site kan navigeren?
- Heeft de website een zoekmachine?
  - Waar is de zoekmachine te vinden?
  - In hoeverre dekt de zoekmachine de gehele website?
  - Hoe werkt de zoekmachine?
  - Hoe zien de resultaten eruit?
  - Heeft de website één of meerdere zoekmachines?
- Heeft de website een index?
  - Waar is de index te vinden?
  - Hoe werkt de index?
  - Hoe is de index ingedeeld (op categorie of op alfabet)?
  - Zijn de resultaten aanklikbaar?
- Heeft de website een sitemap?
  - Waar is de sitemap te vinden?
  - Hoe uitgebreid is de sitemap?

- Hoe is de sitemap ingedeeld (op categorie of op alfabet)?
- Zijn de resultaten aanklikbaar?

Vervolgens werd per scenario, en indien nodig per vraag uit elk scenario, systematisch de volgende lijst met aandachtspunten doorlopen:

#### *Startpagina en navigatie*

- Is op de startpagina duidelijk wat de eerste link is?
- In hoeveel klikken is de informatie optimaal te bereiken vanaf de startpagina?
- Doen zich onderweg serieuze keuzeproblemen voor?
- Staat de gewenste informatie verstopt tussen overbodige informatie?

#### *Inhoud*

- Wordt op de website een volledig antwoord op de vraag gegeven?
- Is het antwoord begrijpelijk voor de doelgroep?
  - Is er sprake van jargon?
  - Is de veronderstelde voorkennis redelijk?
  - Is het antwoord vanuit het perspectief van de burger beschreven?

#### *Contactinformatie en transactiemogelijkheden*

- In hoeverre loopt de informatie op de website dood?
  - Bij onvolledige informatie: bevat de website aanknopingspunten om meer informatie te vinden?
  - Wordt er relevante contactinformatie gegeven?
    - Bezoek- of postadres
    - Telefoon
    - E-mail
  - Is er sprake van directe online transactiemogelijkheden?

#### *Zoekmachine en sitemap*

- Is het antwoord op de vragen te vinden met behulp van de zoekmachine?
- Is het antwoord op de vragen te vinden met behulp van de sitemap?

Voor de zoekmachine werden per scenario enkele mogelijke zoektermen gekozen:

- Scenario 1 (de skatebaan): jeugd, jongeren, voorzieningen
- Scenario 2 (de dakkapel): dakkapel, verbouwing, bouwvergunning
- Scenario 3 (de toerist): plattegrond, parkeren, hotel, museum
- Scenario 4 (de pas 65+): pas 65, 65+
- Scenario 5 (het rampenplan): calamiteiten, ramp, rampenplan

### **4.3 Geselecteerde websites**

In totaal zijn vijftien gemeentelijke websites in het onderzoek betrokken. Aanvankelijk was het de bedoeling om het scenario-instrument op een aanzienlijk grotere steekproef van gemeentelijke websites toe te passen. Maar gaandeweg het project bleek dat de beoordeling van één website al moeilijk hanteerbare aantallen potentiële gebruikers-

problemen opleverde, en dat het moeilijk was om de evaluatieresultaten te kwantificeren tot totaalordelen per website. Daarmee werd een kwalitatieve benadering, met een gedetailleerde evaluatie van een beperkt aantal websites meer voor hand liggend. We komen hier in de discussie nog op terug.

Bij de selectie van de in het onderzoek betrokken gemeentelijke websites is ervoor gezorgd dat er zowel kleine als grote steden en dorpen in de steekproef zaten. Verder is er rekening gehouden met het eerdergenoemde onderzoek naar de inhoud en kwaliteit van gemeentelijke websites, dat jaarlijks wordt uitgevoerd door Advies Overheid.nl. In dat onderzoek wordt gewerkt met een lijst mogelijke positieve kenmerken van overheidssites, zoals de aanwezigheid van een rubriek veelgestelde vragen, een plattegrond en een online klachten- of suggestieformulier. Hoe meer van dergelijke kenmerken, hoe hoger de website op de ranglijst komt. Voor ons onderzoek zijn zowel hoog- als laaggeplaatste websites gekozen.

Op basis van de grootte van de gemeente en de plaats op de ranglijst zijn groepen gemeentelijke websites gedefinieerd. Vervolgens zijn uit deze groepen willekeurige websites gekozen. Dit resulteerde in de volgende lijst:

- |              |                         |
|--------------|-------------------------|
| 1. Arnhem    | 9. Huizen               |
| 2. Breukelen | 10. Millingen           |
| 3. Dordrecht | 11. Nijefurd            |
| 4. Eindhoven | 12. Sint Michielsgestel |
| 5. Emmen     | 13. Tilburg             |
| 6. Haarlem   | 14. Zandvoort           |
| 7. Hilversum | 15. Zoeterwoude         |
| 8. Hoorn     |                         |

#### ***4.4 Uitvoering onderzoek***

De analyses van de websites vonden plaats in verschillende rondes. In eerste instantie is het evaluatie-instrument ontwikkeld, waarbij verschillende versies van de scenario's zijn toegepast op verschillende gemeentelijke websites, en de ervaringen en bevindingen zijn gebruikt om de scenario's en de evaluatiecriteria verder aan te scherpen. Dat is in eerste instantie gebeurd binnen het onderzoeksteam, maar vervolgens ook in een onderwijscontext en met een vijftal webredacteurs van gemeentelijke websites (Smits, 2003).

De vijftien geselecteerde websites zijn vervolgens geëvalueerd in de periode van 1 september 2002 tot 1 januari 2003. Doordat in de brand in een van de gebouwen van de Universiteit Twente op 20 november 2002 een belangrijk deel van de evaluatiegegevens verloren was gegaan, moest een tweede periode van dataverzameling worden ingepland. Die vond plaats tussen 1 april en 1 juli 2003.

## 5. Resultaten per scenario

De analyses van gemeentelijke websites met de scenariomethode hebben veel problemen aan het licht gebracht. In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de problemen die met de vijf scenario's naar voren zijn gekomen. Dat gebeurt aan de hand van voorbeeldmateriaal uit de 15 in het onderzoek betrokken websites.

Per scenario zal gekeken worden naar vijf aspecten van de websites: de startpagina, de (verdere) navigatie, de kwaliteit van de inhoudelijke informatie (antwoorden op scenariovragen), de contactinformatie en de zoekfunctie. Daarbij is soms sprake van enige overlap. Wanneer er bijvoorbeeld naar de navigatie wordt gekeken, zal ook de startpagina kort aan de orde komen omdat daar de navigatie begint. Het uitgangspunt is dat er bij de startpagina vooral wordt gekeken naar de oriënterende functie: de startpagina als toegangspoort naar de rest van de site. Bij de navigatie ligt de nadruk op de route die bezoekers moeten volgen om bij het onderwerp te komen waar ze naar zoeken. Dit begint dus op de startpagina, maar gaat vervolgens dieper de site in. Het uitgangspunt bij de inhoud is het resultaat van de zoekactie: bevat de website de gewenste informatie en is deze adequaat weergegeven? Bij dit aspect kan soms ook nog wat navigatie aan de orde komen, bijvoorbeeld omdat de inhoud verspreid is over verschillende locaties op de website.

### 5.1 Scenario 1: Een nieuwe skatebaan

Het eerste scenario heeft betrekking op gemeentelijke voorzieningen. In het scenario wordt een jongere genaamd Achmed opgevoerd, die een skatebaan bij hem in de buurt wil. De drie concrete vragen uit het scenario staan in box 5.1. Achmed weet weinig van gemeentezaken, heeft moeite met ambtelijk jargon en is een ervaren webrurfer. Welke observaties worden er gedaan wanneer er vanuit het perspectief van dit scenario wordt gekeken naar gemeentelijke websites?

*De 16-jarige Achmed en zijn vriendjes zijn dol op skaten. Daarom willen zij ervoor zorgen dat er een skatebaan bij hen in de buurt komt. Achmed wil nu weten hoe hij ervoor kan zorgen dat die skatebaan er ook daadwerkelijk komt.*

- Wat heeft de gemeente voor plannen ten aanzien van voorzieningen voor jeugd en jongeren?
- Wie is bij de gemeente verantwoordelijk voor de plaatsing van dit soort voorzieningen?
- Welke actie kan Achmed ondernemen om ervoor te zorgen dat de skatebaan er komt?

**Box 5.1 Scenario 1: Een nieuwe skatebaan**

### 5.1.1 Startpagina

#### Nijefurd

Wie op de website van de gemeente Nijefurd informatie gaat zoeken over een bepaald onderwerp, met de taak van scenario 1 over een skatebaan, komt binnen op de onderstaande startpagina (figuur 5.1.1).

The screenshot shows the homepage of the Nijefurd municipality website. At the top, there is a banner image of a lighthouse on a hill. Below the banner is a navigation menu with tabs: 'Actueel', 'Algemeen', 'Bestuur', 'Dienstverlening', 'Leven in ...', and 'Vrije tijd'. A search bar is positioned above the 'Actueel' tab. The main content area is titled 'Gemeente Nijefurd > Actueel' and features three news items:
 

- Mevrouw Vlas uit Workum wint digitale camera**: A news item with a photo of a woman and a text snippet mentioning a digital camera award.
- Bierviltjes voor aandacht op brandveiligheid**: A news item with a circular logo and text about a fire safety award.
- Nijefurd zoekt een collegal**: A news item with a photo of a person and text about a job opening.

 On the right side, there is a sidebar with sections for 'NIEUW' (New), 'ACTUEEL' (Current), and 'LAATST GEWIJZIGD' (Last Modified), each containing a list of links. At the bottom, there is a footer with copyright information and navigation links.

Figuur 5.1.1 Startpagina gemeente Nijefurd

Wat direct opvalt aan deze startpagina, is de grote hoeveelheid en diversiteit aan links die erop te vinden is. Bezoekers met een concrete vraag moeten verschillende menu's en rijtjes doornemen voordat ze kunnen bepalen welke link ze moeten aanklikken. Daarbij is de systematiek achter de indeling in een horizontaal en een verticaal menu niet helder. Het verticale menu aan de linkerzijde trekt de meeste aandacht, terwijl het horizontale menu de meeste informatie op de site ontsluit. De voor veel bezoekers belangrijke link *Digitaal loket* staat zo los van de andere menu-items en is zo afwijkend vormgegeven dat hij gemakkelijk over het hoofd wordt gezien. Bovendien verandert de tekst van deze link na enkele seconden in het beduidend minder informatieve *Gemakkelijk vanuit huis* of *U vraagt / direct antwoord*.

Voor informatie over de skatebaan zou de bezoeker allereerst het horizontale menu bovenaan kunnen bekijken. Hier staan zes links die weinig helderheid bieden. Wat zou er bijvoorbeeld te vinden zijn onder *Algemeen*? Iets over skatebanen, of is dit meer een onderwerp dat onder *Gemeentezaken* valt? Of zou voor de vragen over jongerenvoorzieningen misschien onder *Cultuur & Vrije tijd* of onder *Leven in...* gezocht

moeten worden? De linknamen zijn zo vaag en algemeen dat de bezoeker zal moeten gokken waar hij informatie over de skatebaan kan vinden.

De bezoeker van de website zou, voordat hij een keuze gaat maken, ook het menu aan de linkerkant van de startpagina kunnen bekijken. Misschien dat hij de plannen kan vinden onder de *Raads- en commissiestukken*? Of misschien is er al eerder een vraag geweest over skatebanen en kan hij iets vinden onder de link *Meest gestelde vragen*? Ook de rij aan de linkerkant van de pagina bevat geen link waarvan direct duidelijk is dat de gewenste informatie er onder aangetroffen kan worden.

Ook de rij met links aan de rechterkant van de startpagina is niet helder. Zo is het niet duidelijk wat het verschil is tussen de kopjes *Nieuw* en *Actueel*. Het onderscheid wordt des te lastiger doordat er in totaal zeven keer de link *nijfs út nijefu...* in de rij staat en deze link ook nog onder beide kopjes valt. Daarnaast zijn de titels van de links weer zo vaag en onduidelijk dat het erg moeilijk wordt om een keuze te maken.

Ten slotte zijn er nog de acht servicelinks rechts bovenaan in de hoek. Sommige van de gebruikte iconen zijn al behoorlijk ingeburgerd, maar bij andere is de betekenis niet direct helder. Bij een mouse-rollover verschijnt een korte uitleg van elk icoon. Een interessante mogelijkheid, die waarschijnlijk alleen door regelmatige sitebezoekers zal worden gevonden en gebruikt, is de *snelmenu*-knop (het icoon linksonder). Daarmee kan worden ingesteld dat er in het horizontale menu bij een mouse-rollover een uitklapmenu verschijnt met daarop de onderliggende links. Storend is wel dat dit uitklapmenu andere delen van de webpagina afdekt. Het uitklapmenu onder *Actueel* blijkt precies dezelfde links te bevatten als het verticale navigatiemenu aan de linkerkant. Het icoon met het mannetje blijkt weer het digitaal loket te zijn.

Iemand als Achmed, met weinig kennis van gemeentezaken en van ambtelijke taal en jargon, zal dus in Nijefurd al op de startpagina ernstig in de knoop komen.

#### *Emmen*

De startpagina van Emmen (figuur 5.1.2) is vrij onrustig, er is veel te zien en van niet alles is duidelijk wat de functie is. Een ervaren surfer als Achmed heeft met de onrustigheid van de pagina waarschijnlijk niet veel moeite, maar het zal wel lastig voor hem zijn om bij de informatie te komen die hij zoekt. Wat komt Achmed tegen en welke keuzes zou hij moeten maken? Allereerst vallen de links op die in het midden van de pagina staan. Bovenaan staat prominent *Het laatste nieuws* en daaronder enkele willekeurige links die weinig met elkaar te maken lijken te hebben. Voor de vragen van Achmed lijken deze links niet bruikbaar.

Aan de linkerkant valt de rubriek *Uitgaan* op. Het is de vraag waarom hier zo veel nadruk op wordt gelegd. Het antwoord staat bovenaan de startpagina. Hier kan in een venster gekozen worden voor een bepaalde rubriek, waarvan de links vervolgens in het linkermenu verschijnen. Het scherm blijkt standaard op *Uitgaan* te staan, dus wie niets verandert (bijvoorbeeld omdat hij niet doorheeft dat dit mogelijk is), krijgt alleen een rijtje uitgaanslinks te zien. Het is niet duidelijk hoe de rubrieken overeenkomen met de rij primaire links aan de rechterkant van de site (die overigens alleen goed te zien zijn

als er naar rechts wordt gescrold). Verschijnt er na het klikken op de rubriek *Wonen* iets anders dan wanneer de link *Wonen en leven* aan de rechterzijde wordt gekozen?



**Figuur 5.1.2** Startpagina gemeente Emmen

Bovenaan de startpagina valt ook de link *Marktregels* op. Het is niet duidelijk wat deze marktregels zijn en waarom ze zo belangrijk zijn dat ze een even prominente link verdienen als de homelink. Wie erop klikt, ziet dat het over de internetpagina van Emmen gaat: bezoekers krijgen de gelegenheid om opmerkingen te maken en vragen te stellen over digitaal Emmen, en organisaties kunnen een link naar hun eigen website op de site van Emmen plaatsen. De bezoeker van de website moet dus beseffen dat de site is opgebouwd als een soort marktplein (een titel die linksboven ook te zien is) en moet begrijpen dat het bij de marktregels over de site zelf gaat.

De rij primaire links aan de rechterzijde bevat twee opties waaronder informatie over de skatebaan gezocht kan worden. Als gekozen wordt voor de voor de hand liggende link *Recreatie, sport en toerisme*, verschijnen er links naar sportverenigingen en zwembaden. De tweede optie die gekozen kan worden, is *Wonen en leven*. Hieronder kan via de optie *Jeugd en jongeren* worden doorgelinkt naar een speciale website voor jongeren uit Emmen. Ook hier staan echter geen antwoorden op vragen over jongerenvoorzieningen en/of een skatebaan.

### 5.1.2 Navigatie

#### *Zoeterwoude*

Wanneer er op de website van de gemeente Zoeterwoude gezocht wordt naar de antwoorden op de vragen uit het eerste scenario, komen er verschillende problemen met de navigatie aan het licht. Die problemen beginnen al op de startpagina (zie figuur 5.1.3). Veel bezoekers zullen niet goed begrijpen hoe de bovenste groep met links in



elkaar zit, zelfs als ze veel ervaring hebben met websites. Er zijn vijf kopjes te zien met daaronder steeds twee links. Betekent dit dat een inwoner alleen de keuze heeft tussen *Aktueel* en *Dorpskern*? De tabblad-structuur is niet duidelijk vormgegeven.

**Figuur 5.1.3** Startpagina gemeente Zoeterwoude

Om de vragen uit het eerste scenario te beantwoorden, kan de gebruiker besluiten de link *Toekomst Zoeterwoude* aan te klikken, omdat hier iets zou kunnen staan over toekomstplannen ten aanzien van voorzieningen voor jeugd en jongeren. En inderdaad kan hieronder weer doorgelinkt worden naar *Denk mee over de toekomst van Zoeterwoude* (andere opties, zoals *Advies klankbordgroep* of *Provinciale notitie* zullen iemand als Ahmed met zijn beperkte kennis van ambtelijk jargon niet veel zeggen). Onder de link over de toekomst zou je informatie verwachten over hoe burgers kunnen meepraten over de toekomst van het dorp, bijvoorbeeld over een eventuele nieuwe skatebaan. Achter de link verschijnt echter de volgende pagina (figuur 5.1.4).

**Figuur 5.1.4** Pagina “Denk mee over de toekomst van Zoeterwoude”

Het blijkt hier te gaan om een ander soort toekomst dan de gebruiker voor ogen zal hebben gehad, namelijk de toekomstige positie en rol van Zoeterwoude in het bestuur van de regio. Het is overigens erg slordig dat er op 16 mei 2003 nog bijeenkomsten worden aangekondigd voor november 2001.

In ieder geval is hier de gewenste informatie niet beschikbaar, dus een bezoeker zal terug willen gaan naar de startpagina. Er blijkt echter geen duidelijke link te zijn om dat te doen. Als ervaren websurfer zal Achmed bijvoorbeeld het gemeentelogo proberen, maar dit blijkt niet aanklikbaar. Ook is er nergens het gangbare logo van een huisje te vinden. Dit zal bij veel gebruikers voor verwarring zorgen, hoewel alle links die bovenaan de startpagina stonden, voortdurend zichtbaar blijven. De kans is groot dat de bezoeker niet meer weet welke van deze links hij nu aan zou moeten klikken en dat hij zijn zoekactie voortijdig opgeeft.

Een andere route via de startpagina is te vinden door het tabblad *Inwoner* aan te klikken. Er verschijnt nu een submenu met onder andere de link *Ouderen en jongeren*, die leidt tot een geheel lege pagina met alleen de links *Ouderen* en *Jongeren*. Het teleurstellende resultaat van deze zoekactie is een lijst met adresgegevens van kinderopvang, jeugd- en jongerenorganisaties en telefonische hulpdiensten. Het spoor loopt dood.

#### *Dordrecht*

Ook op de website van de gemeente Dordrecht doen zich navigatieproblemen voor. De startpagina ziet er mooi en overzichtelijk uit. Waarschijnlijk zal het, ook voor iemand met weinig kennis van gemeentezaken, duidelijk zijn dat er voor plannen gekeken kan worden onder de link *Bestuur en organisatie*. Vervolgens is er de mogelijkheid om door te klikken naar de bestuurlijke stukken waarin vervolgens op thema, op vergaderdatum of op volledige tekst gezocht kan worden. Voor de vragen van Achmed zou gezocht kunnen worden op het thema *Jeugd/jongeren*. Helaas is er tussen *Integratie* en *Kiltunnel* niets te vinden. Wie in de bestuurlijke stukken zoekt, zal dus al vlug concluderen dat er niets over jeugd en jongeren bij staat. Wie echter verder kijkt, ziet dat halverwege de lijst weer een nieuwe alfabetische opsomming begint, waarin dit keer wél het onderwerp *Jeugd en jongeren* voorkomt. Een merkwaardige tweedeling die voor veel misverstanden kan zorgen.

#### *Haarlem*

Op de startpagina van Haarlem kan via verschillende systemen genavigeerd worden naar onderwerpen op de site (zie figuur 5.1.5). Aan de linkerkant staat een rij met primaire links. Deze rij is vrij kort en bestaat uit een aantal brede thema's zoals *Leven & wonen*. In het midden staat een rij met links naar nieuwsberichten over Haarlem onder *Laatste nieuws*. Dan staan er aan de rechterzijde van de startpagina nog drie andere groepen met links van waaruit genavigeerd kan worden. Bovenaan staan de servicelinks, die voorzien zijn van korte en duidelijke titels. Iets daaronder staat een afbeelding van een baby, met daaromheen gegroepeerd vijf levensmomenten (van geboorte tot ouder worden). Dat ook via deze links informatie gevonden kan worden, zal wellicht niet voor iedereen meteen duidelijk zijn. Het geheel ziet er meer uit als

een fraaie illustratie dan als navigatiemenu. Ten slotte staat rechtsonder een *Producten ABC*, waar bezoekers op alfabet kunnen zoeken naar gemeentelijke producten.

Een bezoeker met vragen uit het eerste scenario heeft dus verschillende opties bij het zoeken naar de antwoorden op zijn vragen. Het is onduidelijk wat er precies onder “producten” valt: zouden gemeentelijke toekomstplannen over jongerenvoorzieningen hier deel van uitmaken? Wie gaat zoeken bij de producten, zal ontdekken dat dit niet het geval is: de termen jongeren, toekomstplannen en skatebaan, komen niet in de rijtjes met producten voor.



**Figuur 5.1.5** Startpagina gemeente Haarlem

Een andere optie is om via de levensmomenten op de gewenste onderwerpen te komen. Het probleem is echter welk levensmoment er gekozen moet worden. Iemand als Achmed zit eigenlijk tussen de momenten *naar school* en *huwelijk* in. Als toch gekeken wordt onder *naar school* blijken daaronder links te staan van kinderopvang tot vervolgoopleidingen na het voortgezet onderwijs. De links blijven vrij dicht bij het onderwerp onderwijs en gaan niet in op voorzieningen voor kinderen en jongeren buiten de school.

Voor de vragen uit het scenario zal dus gezocht moeten worden in het menu aan de linkerkant van de startpagina. *Leven en wonen* is hier de meest voor de hand liggende keuze. Na het aanklikken hiervan, verschijnt een lijst met uiteenlopende onderwerpen, waarvan *Leefomgeving* en *Vrije tijd* keuzemogelijkheden zijn die over skatebanen zouden kunnen gaan. Er zou echter ook voor *Bestuur en organisatie* gekozen kunnen worden om te zoeken naar toekomstplannen van de gemeente ten aanzien van voorzieningen voor jongeren (op deze route wordt in 5.1.3 verder ingegaan). De routes zijn qua navigatie zeer helder. Bovenaan de pagina wordt steeds aangegeven welke keuzes er zijn gemaakt vanaf de startpagina en via deze labels kan ook weer teruggeklikt worden naar eerder bezochte pagina's (zie figuur 5.1.6).



Figuur 5.1.6 Navigatie gemeente Haarlem

### 5.1.3 Inhoud

Zoals uit het voorgaande duidelijk wordt, loopt een bezoeker met de vragen uit het eerste scenario tegen diverse soorten problemen aan wanneer hij antwoorden op de drie vragen zoekt. Zo heeft hij onderweg keuzeproblemen bij het navigeren en moet hij door allerlei jargon heen dat hij niet goed begrijpt. Als hij eenmaal op de juiste plek is aangekomen, verschijnen er regelmatig lange lappen tekst op het scherm die met veel geduld doorgenomen zullen moeten worden om wijzer te worden over het jongerenbeleid en over de mogelijkheden van een skatebaan.

#### Haarlem

Wie bijvoorbeeld op de website van Haarlem gaat zoeken naar antwoorden, heeft een lange route voor de boeg. Op de startpagina moet de keuze gemaakt worden voor *Bestuur en informatie* en vervolgens doorgeklikt worden naar *De toekomst van Haarlem*. Figuur 5.1.7 bevat de pagina waar de bezoeker dan op terecht komt.



Figuur 5.1.7 Pagina "De toekomst van Haarlem"

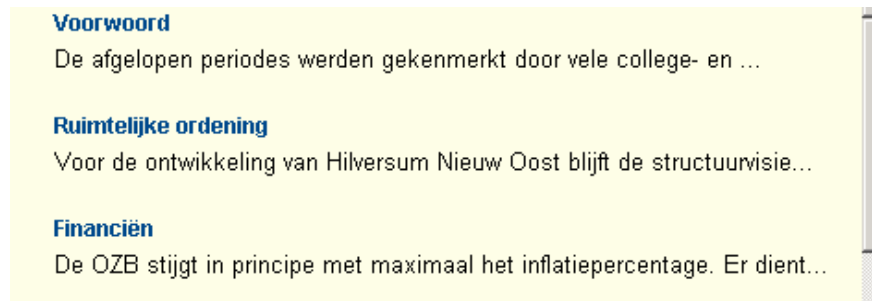
Op deze pagina doen zich problemen voor die illustratief zijn voor de problemen van veel gemeentelijke websites. Ten eerste is er sprake van onnodig ingewikkeld taalgebruik. Op de site staan woorden als *grootstedenbeleid*, *ruimtelijk-fysieke component*,

*participatie* en de afkorting *B&W*. Veel van deze woorden zeggen iemand als Achmed, met beperkte kennis van ambtelijke taal, niets en belemmeren hem daarom bij het bereiken en lezen van de gewenste informatie. Ook de links aan de rechterkant zijn lastig: wat is bijvoorbeeld *Trapveld Broedermuis* en wat is het verschil tussen *Grote stedenbeleid* en *Meer over het grote stedenbeleid*? Voor antwoorden over een eventuele skatebaan zou de link met de *Toekomstvisie* aangeklikt kunnen worden. Er verschijnt een lange lap tekst over de vraag waarom visie nu eigenlijk nodig is en wat er allemaal onder visie valt. Niet een stuk waar iemand als Achmed op zit te wachten. Een andere optie zou de link *Ontwikkelingsprogramma Haarlem (OPH)* kunnen zijn. Dit blijkt de juiste route te zijn: via een link *Wat doet Haarlem met het OPH* komt de bezoeker bij de informatie die het dichtst bij het onderwerp van zijn vragen komt.

Hier aangekomen, dient zich echter een ander probleem aan. Er verschijnt opnieuw een lange lap tekst waar doorheen gescrold moet worden. De tekst bevat nauwelijks tussenkopjes, waardoor de lezer wel zeer gemotiveerd moet zijn om alles consequent door te werken. Alleen als de lezer een doorzetter is, zal hij zien dat de gemeente veel waarde hecht aan sport en jongeren. Iets concreets over een skatebaan zal hij echter niet vinden, dus de vragen van Achmed blijven onbeantwoord.

#### *Hilversum*

Ook op de website van Hilversum is het moeilijk om bij de juiste informatie te komen. Op de startpagina heeft de bezoeker keuze tussen *In Hilversum*, *Over Hilversum*, *Loket* en *Bestuur*. Voor de vragen uit het eerste scenario zou op *Bestuur* geklikt moeten worden, waarna er onder meer een link met plannen verschijnt. Hier zou de bezoeker antwoorden op de vragen uit het eerste scenario verwachten. Er verschijnt echter een stuk tekst, getiteld *Hilversum centraal*, waarin wordt ingegaan op een aantal belangrijke beleidspunten. Iemand als Achmed met weinig kennis van jargon en gemeentelijke zaken, zal hier niets mee kunnen beginnen. De bezoeker zal eerst alles door moeten lezen om te zien of er iets bij staat over jongerenvoorzieningen. Dit blijkt niet het geval, dus er zou doorgeklikt kunnen worden naar het *Collegeprogramma*. Het is natuurlijk de vraag of iemand als Achmed op dit idee zou komen: de term staat niet voor iedereen direct in relatie met plannen voor jongeren. Als hier echter toch op geklikt wordt, verschijnen er kopjes met onderwerpen, steeds met een deel van de eerste zin uit een tekst over dat onderwerp (zie figuur 5.1.8).



**Figuur 5.1.8** Fragment van de pagina “Collegeprogramma” van de gemeente Hilversum

De antwoorden over de skatebaan zijn nu nog steeds niet binnen bereik; de lezer zal een keuze moeten maken waar dit onderwerp precies bij hoort. Bij *Buurt en beheer?* Bij *Welzijn?* Een bezoeker met weinig kennis over de gemeente zal moeilijk een keuze kunnen maken en tijd kwijt zijn met uitproberen. Overigens is de informatie die onder de betreffende onderwerpen staat, helder gestructureerd in genummerde deelonderwerpen. Wie toch een verkeerde keuze heeft gemaakt, kan via een link *Terug naar overzicht* weer terugkeren naar de lijst en een ander onderwerp kiezen. De informatie onder veel onderwerpen blijft erg globaal (vaak maar een paar regels) en iets over jongerenvoorzieningen lijkt er niet in voor te komen. De antwoorden op de vragen kunnen op deze site dus niet gevonden worden.

#### Zandvoort

Als op de startpagina van de gemeente Zandvoort op de link *Politiek en bestuur* wordt geklikt, verschijnt er een foto van een kroonluchter met daarnaast een rij met overlegorganen. Met de term overlegorganen zal iemand met weinig kennis van gemeentelijk jargon niet goed uit de voeten kunnen. Ook de inhoud van de rij keuzemogelijkheden maakt het de bezoeker niet makkelijk (zie figuur 5.1.9). Waar zou gezocht moeten worden naar plannen voor jongerenvoorzieningen? De links zijn te vaag en bevatten te veel jargon om een goede keuze te kunnen maken.



**Figuur 5.1.9** Keuzemenu Zandvoort

De bezoeker kan op de startpagina van Zandvoort ook kiezen voor *Nota's, rapporten en plannen*. Hier kan men doorklikken naar het collegeplan, dat in pdf-formaat in zijn geheel gedownload kan worden. In dit bestand staat onder het kopje *Maatschappij* de titel *Cultuur, sport en recreatie*. Niets in de tekst is aanklikbaar; wie bij een onderwerp wil kijken, zal er dus zelf naartoe moeten scrollen. Omdat er geen kopje is dat iets met jongeren te maken heeft, lijkt *Cultuur, sport en recreatie* de meest waarschijnlijke optie. Er blijken echter alleen enkele vage plannen over sport te staan ( minder dan tien regels). Iets over jongerenvoorzieningen is hier niet te vinden en de vraag over de toekomstplannen blijft dus onbeantwoord.

#### 5.1.4 Contactinformatie en transactiemogelijkheden

Een van de vragen uit het scenario is wie er aangesproken kan worden over jongerenvoorzieningen en hoe ervoor gezorgd kan worden dat er een skatebaan komt. Vaak blijkt het lastig om hier achter te komen en om contact te leggen met de juiste persoon.



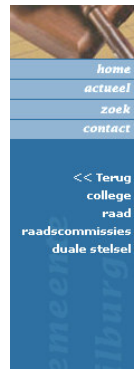
### Tilburg

Als er op de website van de gemeente Tilburg antwoord wordt gezocht op de bovenstaande vraag, dienen zich diverse problemen aan. Op de startpagina kan de link *Politiek en bestuur* worden aangeklikt, waarna een overzichtspagina en een nieuw menu verschijnt (zie figuur 5.1.10). De pagina ziet er interessant uit: ook iemand zonder kennis van gemeentelijke structuren en jargon kan goed begrijpen wat hier staat. Bovendien staat onderaan de pagina dat via de knop *Gemeentelijk beleid* meer informatie gevonden kan worden over het jongerenbeleid: een heldere verwijzing naar de informatie die in het eerste scenario wordt gezocht. Als echter op de betreffende link wordt geklikt, verschijnt er nog niets over jongeren. Ook als vervolgens wordt gekeken onder begrotingen en jaarplannen is er helaas niets te vinden over jongeren.



**Figuur 5.1.10** Pagina “Politiek en bestuur” van de gemeente Tilburg

De bezoeker kan besluiten terug te keren naar de startpagina en verder op zoek te gaan naar de wethouder die over jongerenvoorzieningen gaat. Als hij klikt op de link *Gemeentebestuur* krijgt hij een vrij lang theoretisch verhaal over de structuur van de gemeente (zie figuur 5.1.11). Hier staat wel iets over wat een wethouder doet en hoe deze benoemd wordt, maar er kan niet doorgeklikt worden naar een lijst met wethouders en de onderwerpen die zij in hun portefeuille hebben. Dat is jammer, temeer omdat onder het kopje *Inspraak* staat dat de bezoeker contact op kan nemen met een wethouder wanneer hij het gemeentebestuur iets wil vragen. Via een link *College* kan de bezoeker meer specifieke informatie krijgen over het College van B&W, waaronder een lijst met de zes wethouders van Tilburg. Wie meer te weten wil komen over de portefeuilles van deze wethouders, moet doorklikken naar de zes persoonlijke websites, waarop de portefeuilles overigens een weinig prominente plaats innemen en stevast in lopend proza zijn verstopt.



#### Inspraak

Inspraak, het invloed geven van de burger op beslissingen die nog genomen moeten worden, is in veel gevallen wettelijk verplicht. Inspraak kan allerlei vormen hebben, al naar gelang het karakter van de beslissing die moet worden genomen. De gemeente kan alleen de meest betrokkenen om hun mening vragen, bijvoorbeeld leerkrachten en oudercommissies bij de inrichting van een schoolplein, of alle inwoners, bijvoorbeeld bij een verkeersplan voor de hele gemeente. De inspraak kan schriftelijk worden geregeld, maar ook mondeling, bijvoorbeeld in de vorm van het houden van een hoorzitting. Naast allerlei georganiseerde vormen van inspraak is er de mogelijkheid het beleid te beïnvloeden via een raadslid of een wethouder. Belangengroepen en actiegroepen onderhouden vaak veelvuldig contact met wethouders en raadsleden. Wie wil dat het gemeentebestuur iets doet of nalaat, kan contact opnemen met een wethouder, een of meer raadsleden trachten te overtuigen of een partijvergadering bezoeken.

#### Burgerinitiatief

Sinds de dualisering is het de bedoeling de burger nog meer te betrekken bij het gemeentebestuur. Het 'recht op burgerinitiatief' is daar een voorbeeld van. Wanneer u een idee heeft, kunt u de raad vragen daar in een raadsvergadering aandacht aan te besteden. Op deze manier kunt u de raad vragen te praten over een onderwerp waarvan u vindt dat het niet voldoende aandacht krijgt. Voorwaarde is dat het om iets nieuws gaat. Het is niet de bedoeling om het recht te gebruiken om eerder genomen besluiten terug te laten draaien. Ook privézaken horen hier niet thuis. Evenmin klachten of bezwaren, daar zijn andere wegen voor. Wanneer u een burgerinitiatief indient,

**Figuur 5.1.11** Fragment van de pagina “Gemeentebestuur” van de gemeente Tilburg

Een andere plausibele route is via de link *Contact* op de startpagina. Ook hier verloopt de zoektocht echter niet gemakkelijk. Wie klikt op de link *Adressen en telefoonnummers*, komt op een inhoudsopgave met elf onderwerpen. Deze zijn vrij abstract en niet vanuit het perspectief van een gewone burger als Achmed beschreven (bijvoorbeeld *Concernstaf*, *Beleidsontwikkeling* en *Publiekszaken*). Er zijn onder deze link geen namen te vinden van wethouders en hun portefeuilles. Als de bezoeker vervolgens op *College van Burgermeester en Wethouders* klikt, ziet hij alleen een bezoekadres en een postadres verschijnen.

#### Breukelen

Ook in Breukelen is het moeilijk om contact te leggen met de juiste persoon. De bezoeker zou eerst kunnen proberen op de servicelink met de envelop te klikken. Iemand als Achmed met veel internetervaring zal immers weten dat een envelop symbool staat voor de contactfunctie. Het aanklikken van deze link levert echter niet de informatie op die iemand met de vragen uit het eerste scenario zoekt. Er worden alleen adresgegevens van het gemeentehuis van Breukelen gegeven, samen met een routebeschrijving om het gemeentehuis te bereiken. Er staan ook mededelingen over openingstijden van “alle sectoren en de stafafdeling Bestuur- en Management-ondersteuning”. Wat hieronder verstaan moet worden, zal voor veel bezoekers echter niet duidelijk zijn. Er moet dus op een andere manier gezocht worden.

Op de startpagina kan via de (wel erg algemene) link *Breukelen* op de link *Bestuur en organisatie* worden geklikt. Daarop verschijnt een pagina met voor een belangrijk deel dezelfde informatie als de bovengenoemde contactpagina, maar voor wie goed oplet, staan er onderaan de pagina (onder de scroll-grens) onder het weinigzeggende kopje *Vervolg pagina's* een aantal links waaronder veel bestuurlijke informatie over Breukelen wordt gegeven, onder andere de link *Gemeentebestuur*. Deze leidt tot een lange en niet erg overzichtelijke pagina met informatie over burgemeester, wethouders en gemeenteraadsleden.

#### Eindhoven

Op de website van de gemeente Eindhoven is het contact beter geregeld. Op verschillende manieren wordt de bezoeker duidelijk gemaakt hoe hij mee kan denken met de



plannen van de gemeente. Voor de vragen van Achmed zou op de startpagina bijvoorbeeld geklikt kunnen worden op de link *Jongeren*. Hier staat onder meer informatie over sporten, maar helaas niets over een skatebaan. Er is echter wel een ideeënbuis, maar deze is erop gericht ideeën te verzamelen voor een verdere invulling van de gemeentelijke website.

Een effectievere methode wordt wellicht bereikt via de (opeenvolgende) links *Gemeente* en *Bestuur*. Hier staat een link *Burgerinitiatief* waaronder onder meer de volgende passage staat:

**Eigen initiatief: Burgerinitiatief**

Moeten er meer hangplekken of skatevoorzieningen voor jongeren komen? Moet er een besluit komen over de herinrichting van de straat of buurt? Sinds kort kunnen Eindhovenaren vanaf 16 jaar zelf onderwerpen voor de gemeenteraadsvergadering aanbrengen, mits de gemeenteraad bevoegd is om over het onderwerp een besluit te nemen.

Via de link *Bestuursinformatie* wordt verder nog duidelijk dat iemand met plannen een keer kan langkomen op een commissievergadering om zijn visie te laten horen, of “gast van de raad” kan zijn en met raadsleden van gedachten kan wisselen. Mailadressen van de medewerkers waarmee de bezoeker hierover contact kan opnemen, zijn direct aanklikbaar.

### **5.1.5 Zoeken met zoekmachine en sitemap**

Behalve via de menustuctuur kan op de gemeentesites vaak ook gezocht worden via een zoekmachine en/of een sitemap. Onder dit eerste scenario zullen we met name ingaan op het gebruik van de zoekmachine. Bij andere scenario's komt ook de sitemap aan bod. Voor het eerste scenario hebben we de zoektermen “jeugd”, “jongeren” en “voorzieningen” gebruikt.

#### *Millingen aan de Rijn*

Om met de zoektermen een antwoord te zoeken op de vragen, moet de bezoeker op de startpagina van Millingen aan de Rijn klikken op de servicelink met een loep-icoon. Voor bezoekers die niet vertrouwd zijn met het icoon, is er een mouse-rollover met de term “zoeken” aan toegevoegd. De zoekmachine staat afgebeeld in figuur 5.1.12.

In de zoekmachine moet gekozen worden in welk van de drie velden de zoekterm(en) ingevuld worden. Men kan zoeken op de site, in de raadsstukken of in de plaatselijke verordening. Wat betekenen de twee laatstgenoemde velden? Iemand als Achmed zal zich er weinig bij kunnen voorstellen. De meest voor de hand liggende optie is dus gewoon zoeken op de site. Er is ook een (niet nader omschreven) optie om uitgebreid te zoeken op de website. Dit kan niet op de hele site tegelijk, maar in de afzonderlijke domeinen “raadsstukken”, “plaatselijke verordening” en “ontdek het dorp”. De laatste optie klinkt erg beperkt. Bezoekers die gebruik maken van een zoekoptie, zullen vaak niet weten hoe zij zelf via de menu's bij de gewenste informatie kunnen komen. Het is ongewenst dat zij bij de zoekmachine weer gedwongen worden om een keuze te maken uit verschillende, niet helder omschreven opties. Bezoekers zullen hun

zoektermen meerdere keren moeten invoeren om erachter te komen of de door hen gezochte informatie ergens te vinden is. Een tijdrovende en demotiverende klus.

Via deze zoek optie is het mogelijk om de website op trefwoorden te doorzoeken. Er zijn drie verschillende zoekmodules om de zoeksnelheid te bevorderen. Gebruik een zo **uniek** mogelijk woord. Alle pagina's waarin het trefwoord voorkomt worden getoond, dat betekent dat bij een algemeen woord of lettercombinatie er een grote hoeveelheid documenten gevonden worden. Eenmaal per week worden nieuwe pagina's toegevoegd aan de zoekmodule.

Voor een trefwoord in en klik op de knop zoeken, na enkele seconden ziet U het zoekresultaat in beeld.

Niet gevonden en toch belangrijk ? Stuur een mail !

**Ik zoek op de site naar:**  Zoeken

**Ik zoek in de raadsstukken naar:**  Zoeken

**Ik zoek in de plaatselijke verordening naar:**  Zoeken

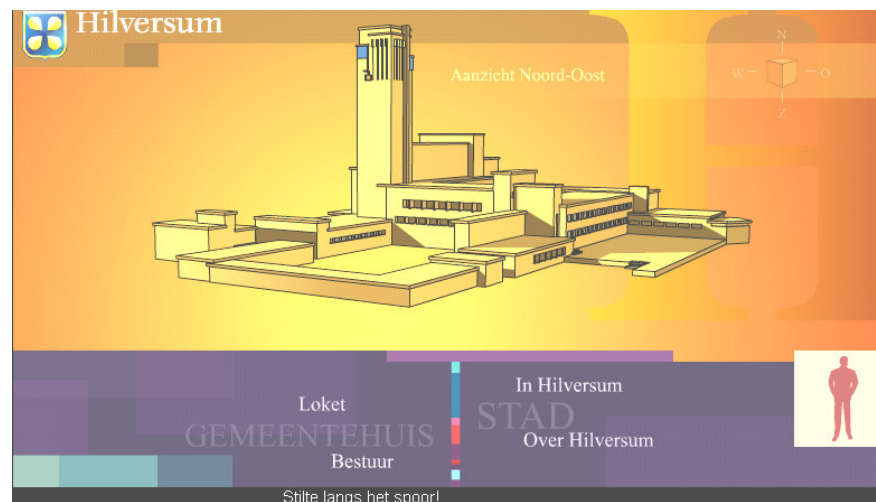
Het is ook mogelijk om uitgebreid te zoeken in de pagina's van de website. Maak uw keuze :

Uitgebreid zoeken in de [raadsstukken](#)  
 Uitgebreid zoeken in de [plaatselijke verordening](#)  
 Uitgebreid zoeken in [ontdek het dorp](#)

**Figuur 5.1.12 Zoekmachine gemeente Millingen aan de Rijn**

### *Hilversum*

Op de startpagina van Hilversum staan slechts vier primaire links en helemaal geen servicelinks of iconen (zie figuur 5.1.13). Wie op de site van Hilversum met een zoekmachine wil werken, staat dus voor een probleem.



**Figuur 5.1.13 Startpagina gemeente Hilversum**

Het blijkt dat de bezoeker op het idee zou moeten komen om het mannetje aan de rechterkant van de pagina aan te klikken om bij de zoekmachine te komen. Ook als de bezoeker dieper in de site komt, verschijnen er geen servicelinks. Ook hier blijft het blokje met het mannetje in beeld, maar dan meer bovenaan de pagina's. Als hier met de muis overheen wordt gescrold, verandert de pijl in een handje en hieruit zou de bezoeker af moeten leiden dat het mannetje aanklikbaar is. Dat hierachter een zoekmachine zit, merkt de bezoeker pas als hij doorklikt. De zoekmachine zal zelfs voor ervaren surfers als Achmed lastig te vinden zijn.

### Hoorn

Op de website van de gemeente Hoorn staat de zoekfunctie direct duidelijk weergegeven. Rechts bovenaan de startpagina staan drie iconen met titels erbij, één daarvan is een loep met de titel "zoek". Figuur 5.1.14 bevat het zoekscherm.

**Zoeken**

Zoeken naar:   [tips](#)

Met behulp van deze functie kunt u zoeken in de Internetsite van de gemeente Hoorn, behalve voor de hieronder genoemde onderdelen. Hiervoor vindt u **afzonderlijke** zoekfuncties bij:

- [Gemeentelijke dienstverlening - diensten en producten.](#)
- [Bestuur en organisatie - vergaderschema.](#)

Voor antwoorden op de meest gestelde vragen: [klik hier](#).

**Figuur 5.1.14 Zoekmachine gemeente Hoorn**

Net als in Millingen is er ook hier de mogelijkheid om te zoeken in specifieke delen van de site. Deze delen blijken niet opgenomen te zijn in de algemene zoekfunctie. Dit kan voor mensen die weinig idee hebben waar ze moeten zoeken lastig zijn. Hoe weten ze of hun vraag wel of niet onder de gemeentelijke dienstverlening valt? Dit is zo'n algemene noemer dat veel mensen zich hier weinig bij voor zullen kunnen stellen, zeker als ze weinig kennis hebben van gemeentelijk jargon.

De site biedt ook een aantal heldere tips voor het zoeken. Er wordt bijvoorbeeld uitgelegd hoe je meerdere termen tegelijk in kunt voeren. Onderaan staat ook nog een link naar meest gestelde vragen. Het is op voorhand niet duidelijk waar deze naar verwijst: vragen aan de gemeente of vragen over de zoekmachine? Het blijkt om het eerste te gaan, maar de vragen van Achmed komen er niet in voor.

De output van de zoekmachine is overigens wel problematisch. Als de zoektermen zijn ingevoerd, wordt doorgelinkt naar verkiezingsprogramma's en raadsverslagen. De lezer zal door enorme lappen tekst moeten scrollen om de termen (die blijkbaar in deze stukken staan) zelf op te zoeken en te kijken of die inderdaad iets te maken hebben met het gezochte onderwerp.

### **5.1.6 Conclusies over het eerste scenario**

De antwoorden op de vragen uit scenario 1 zijn om verschillende redenen niet, of lastig te vinden op de onderzochte gemeentelijke websites. Hieronder worden de belangrijkste problemen puntsgewijs samengevat:

- De startpagina staat zo vol met rijtjes primaire links en servicelinks, die de bezoeker moet doornemen, dat het een moeilijke en langdurige klus is om een keuze te maken voor de juiste link.
- Links hebben vaak vage namen of zijn gesteld in een bestuurlijk jargon dat voor iemand met weinig kennis van ambtelijke taal niet te begrijpen is; dit maakt de keuze op de startpagina al lastig.
- De onduidelijkheid van de links speelt ook een rol bij de verdere navigatie; het wordt de bezoeker moeilijk gemaakt om de juiste keuzes te maken en via een effectieve route bij de antwoorden op zijn vragen te komen.
- Echte antwoorden op de vragen over de skatebaan zijn op de meeste websites niet te vinden. Als er al iets over de gewenste onderwerpen staat, dan moet dit vaak gezocht worden in lange lappen tekst vol ambtelijk jargon. Iemand als Achmed zal deze informatie dus niet gemakkelijk bereiken en kunnen begrijpen.
- Het leggen van contact met de juiste persoon is niet altijd makkelijk. De contactfunctie staat vaak verstopt in de website, en soms is het zelfs niet mogelijk te achterhalen wie de wethouder of ambtenaar is waarmee contact opgenomen zou moeten worden.
- De zoekfunctie is meestal goed te vinden, al is dit bijvoorbeeld op de site van Hilversum al een groot eerste obstakel in de zoektocht.
- Het zoeken zelf kan lastig verlopen. Het is bijvoorbeeld moeilijk wanneer een bezoeker een keuze moet maken in welke rubriek(en) hij zijn zoekterm(en) wil invoeren, zeker als deze rubrieken zo vaag geformuleerd zijn dat niet goed duidelijk wordt wat eronder verstaan moet worden. Wie bovendien slecht thuis is in ambtelijk jargon, heeft nog extra problemen om effectief te zoeken.

Door al deze belemmeringen zal iemand met de eigenschappen en met de vragen van Achmed uit het eerste scenario op gemeentelijke websites niet tot bevredigende antwoorden op zijn vragen kunnen komen.

## **5.2 Scenario 2: De dakkapel**

Scenario 2 heeft betrekking op bouwvergunningen. Het scenario gaat over een man genaamd Johan, die een dakkapel op zijn huis wil (laten) zetten. De vragen die hij via het internet tracht te beantwoorden, staan in box 5.2. Bijzondere kenmerken van Johan zijn dat hij een slechte lezer is die niet van grote lappen tekst houdt, en dat hij ongeduldig te werk gaat en snel tevreden is met de uitkomst van een zoekactie. Hieronder volgt een overzicht van de observaties aan de hand van dit scenario.

*Johan heeft twee jaar geleden de mbo-opleiding Timmerwerk afgerond en is meteen daarna aan de slag gegaan bij een baas. Nu hij wat geld heeft verdiend, heeft hij een klein huisje gekocht in de Vogelenbuurt. Johan heeft het plan opgevat de zolder aan de achterkant uit te breiden met een dakkapel over de hele breedte van het huis.*

- Heeft Johan de plicht een vergunning aan te vragen voor deze verandering, hoeft hij de wijziging slechts te melden, of mag hij zonder enige formaliteit gaan bouwen?
- Welke procedures moet Johan volgen?
- Waar moet hij zijn met vragen om een toelichting?

#### Box 5.2 Scenario 2: De dakkapel

### 5.2.1 Startpagina

#### Huizen

Als op de website van de gemeente Huizen antwoord wordt gezocht op de vragen over de dakkapel, verschijnt de onderstaande startpagina (figuur 5.2.1)



Figuur 5.2.1 Startpagina gemeente Huizen

Op deze startpagina moet een keuze worden gemaakt uit maar liefst 17 links in het linkermenu. Op sommige andere gemeentesites bieden mouse-rollovers nuttige aanvullende informatie over de inhoud van de links. Op de website van Huizen ontbreken zulke mouse-rollovers, en moet de lezer op basis van de 17 titels een keuze maken. Dat is erg lastig: bij geen van de links is direct duidelijk dat er informatie over bouwregels te vinden is. Zeker voor iemand als Johan, die een slechte lezer is en snel ongeduldig wordt, zal deze rij te lang en onduidelijk zijn.

Voor de gewenste informatie over de dakkapel zou gekozen moeten worden voor de link *Publieksinfo*. Deze leidt naar alle loketfuncties van de gemeente Huizen, oftewel “zaken waarvoor de burger bij de gemeente Huizen kan aankloppen”. Zo’n link helpt een bezoeker niet verder; alle informatie op een website is immers bestemd voor het publiek dat er komt. Iemand als Johan zal deze link niet direct koppelen aan zijn vraag over een dakkapel. De kans is dus groot dat hij de informatie niet (snel) kan vinden.

Overigens kan er ook een andere route gevolgd worden naar een antwoord op de vragen over de dakkapel; rechts op de startpagina is in een soort nieuwsblok onder de kop *Overig nieuws* de link *Bouwregels* te vinden. Onder deze kop zal iemand met de vragen van Johan de door hem gezochte informatie waarschijnlijk niet verwachten, een gewone burger weet immers niet dat de bouwregels onlangs zijn veranderd en dat je deze daarom onder het nieuws zou kunnen scharen. Dit is een mooi voorbeeld van een verkeerd gekozen perspectief: voor de gemeente is de verandering in het stelsel van vergunningen nieuws, terwijl de bezoeker maar één keer in zijn leven een dakkapel wil bouwen en dus uitsluitend geïnteresseerd is in de regeling op dat moment.

### Tilburg

De bezoeker die op de website van de gemeente Tilburg komt, moet vrij veel rijtjes links doornemen om de keuze te kunnen maken voor het gewenste onderwerp (zie figuur 5.2.2).



**Figuur 5.2.2** Startpagina gemeente Tilburg

Aan de linkerzijde zijn vier servicelinks te zien, hoewel van de link *Actueel* betwijfeld kan worden of dit niet gewoon een primaire link is: deze geeft toegang tot allerlei nieuws en persberichten. Voor de vragen over de dakkapel biedt dit rijtje met links geen aanknopingspunten. In het midden van de website staan groot afgebeeld twee nieuwsberichten over plannen van de gemeente. Daaronder staat een rij met nieuwsberichten die alleen te zien zijn als er naar beneden wordt gescrold. Dit rijtje

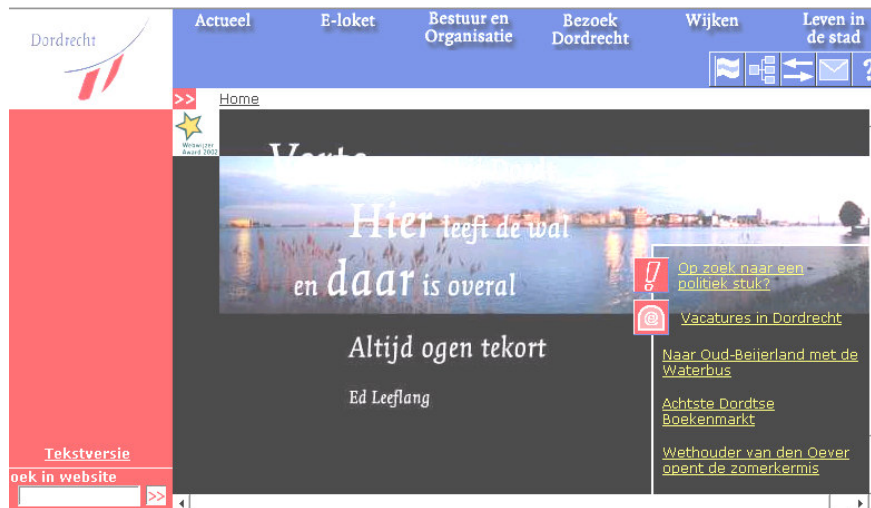
berichten zal waarschijnlijk niet door iedereen worden opgemerkt. Iemand als Johan, die een ongeduldige lezer is, zal waarschijnlijk niet de moeite nemen om te kijken of er via scrollen eventueel nog nuttige informatie op het scherm komt.

Aan de rechterzijde van de pagina staat een rijtje opvallend vormgegeven overige links. Het gaat om een allegaartje aan onderwerpen, van een Engelse samenvatting tot een plattegrond. Het is onduidelijk waarom juist deze onderwerpen hier bij elkaar zijn gezet: waarom staat bijvoorbeeld de Engelse versie niet aan de linkerzijde bij de andere servicelinks? Op deze wijze raakt de bezoeker op de startpagina van Tilburg snel het overzicht kwijt.

Ten slotte is er nog een balk met links aan de bovenzijde van de website. Deze vallen niet direct op, omdat het midden van de pagina en de rechterzijde door hun meer opvallende vormgeving sterker de aandacht trekken. Voor de vragen over de dakkapel zou de bezoeker uit deze rij moeten kiezen voor de link *Wonen, wijk en milieu*. Hij krijgt dan eerst informatie te zien over nieuwbouwprojecten in de stad, maar kan via een link doorklikken naar bouwaanvragen en vergunningen.

### *Dordrecht*

De startpagina van de gemeente Dordrecht is, zoals te zien is in figuur 5.2.3, vrij overzichtelijk geordend. Bovenaan de pagina staan de primaire links. Wanneer hier overheen wordt gegaan met de muis krijgen ze een andere kleur en verschijnt er een uitleg over wat erachter te vinden is. Rechtsboven staan verder iconen met de service-links. Ook hier verschijnt er een uitleg als er met de muis overheen wordt gegaan. Niet alle gebruikte iconen spreken voor zich.



**Figuur 5.2.3** Startpagina gemeente Dordrecht

Iets daaronder staat een rijtje met actuele zaken en de links *Op zoek naar een politiek stuk?* en *Vacatures*. De functie van de eerste link is hier niet duidelijk: dit onderwerp zou beter passen onder de primaire link *Bestuur en organisatie*. Wellicht zijn er echter bezoekers die op deze wijze sneller ingang krijgen tot een stuk dat ze zoeken.

Linksonder staat een kadertje met de titel *Zoek in website*, waarmee met zoektermen kan worden gezocht op de website. Een bezoeker zou zich af kunnen vragen wat het verschil is met het vraagteken-icoon rechtsboven. Dit blijkt echter te staan voor een uitleg over het gebruik van de site, een lijst met veelgestelde vragen en een lijst met trefwoorden. Het zou wellicht duidelijker zijn geweest wanneer de zoekfunctie was geplaatst bij de andere servicelinks bovenaan de pagina.

Voor de bezoeker met vragen over een dakkapel zal het niet direct duidelijk zijn welke link gekozen moet worden. Iets over vergunningen zou kunnen staan onder *Bestuur en organisatie*, onder *Wijken* of onder *Leven in de stad*. Wie met de muis over de titels gaat, krijgt meer helderheid. Bij *Leven in de stad* verschijnt de uitleg “thema’s zoals wonen, arbeid, scholing, milieu en vervoer”. Een dakkapel is iets wat direct met wonen te maken heeft, dus hier zou de bezoeker de gewenste informatie verwachten. Hij wordt echter van hieruit doorverwezen naar het *E-loket*. Hier komt de bezoeker via de link *Overzicht producten* op een lange alfabetische lijst, waar de link *Bouw en verbouw, vergunningsvrij bouwen of lichte bouwvergunning* te vinden is. Of een ongeduldig persoon als Johan hier echter uit zou komen, is de vraag. Bovendien weet iemand met de vragen uit het scenario vooraf nog niet of zijn project onder de groep in deze link valt. Hij loopt dus het risico nog een tijd door te moeten zoeken en bijvoorbeeld verder te moeten gaan onder *Bouw en verbouw, reguliere vergunning*.

### 5.2.2 Navigatie

#### *Sint-Michielsgestel*

Op de startpagina van Sint-Michielsgestel is het lastig een keuze te maken voor een eerste link die leidt naar de informatie over vergunningen voor een dakkapel (zie figuur 5.2.4).

In het menu aan de linkerkzijde zijn er verschillende kandidaten waaronder mogelijk meer informatie zou kunnen staan. Bij *Producten en diensten* zou uitleg kunnen staan over wat er gedaan moet worden en zou een formulier verwacht kunnen worden om eventueel een vergunning aan te vragen. Ook *Dorp en wijk* komt in aanmerking: de vraag gaat immers over iets wat met wonen te maken heeft en dat zou prima onder deze link passen. De bezoeker zou ook kunnen kiezen voor de link *Wet en regelgeving*, want hij zoekt naar de regels voor het bouwen van een dakkapel. Van de groep met links in het midden van de pagina zou ook *Digitale formulieren* eventueel in aanmerking komen: hier zou iets bij kunnen zitten wat ingevuld moet worden voor het bouwen van een dakkapel.





**Figuur 5.2.4** Startpagina gemeente Sint-Michielsgestel

De bezoeker blijkt voor de link *Producten en diensten* te moeten kiezen. Vervolgens kan uit twee rijen een link worden gekozen. De rijen hebben de titels *Uw vraag over* en *Uw situatie*. In de eerste rij staat de optie *Bouwen en wonen*, die gekozen moet worden om de gezochte informatie over de dakkapel te vinden. Vervolgens is de bezoeker er nog niet: hij moet nu uit een rij kiezen waar onder meer de opties *Verbouwen – renovatie* of *uitbreiding en verbouwen – kleine aanpassing* staan. De bezoeker zou dus al een idee moeten hebben of zijn dakkapel een verbouwing, een uitbreiding of een kleine aanpassing is. Aangezien de meeste mensen dit niet zullen weten, moet er op de gok een optie worden gekozen met het risico dat er weer terug geklikt moet worden naar een andere pagina. Als er voor de “kleine aanpassing” wordt gekozen, moet de bezoeker drie vragen beantwoorden (zie figuur 5.2.5).

**Uw vraag over Bouwen & Wonen - Verbouwen - kleine aanpassing**

**Geef een antwoord op onderstaande vragen:**

Met uw antwoorden kunnen we vaststellen welke producten u kunnen helpen.  
Elke vraag staat helemaal los van de andere vragen. Geef op elke vraag antwoord.

Ja  Nee **Heeft u of koopt u een monumentaal pand?**

Ja  Nee **Gaat u bouwen of verbouwen?**

Ja  Nee **Heeft u een bedrijf?**

**Figuur 5.2.5** Vragen over verbouwen op de site van Sint-Michielsgestel

Voor de situatie uit het scenario zou alleen de tweede vraag met een “ja” beantwoord moeten worden. Als de bezoeker dit doet, krijgt hij een lijstje met drie producten, waaronder de link *Bouw en verbouw, melding*. Als hij deze link aanklikt, is hij aange-

komen bij de gezochte informatie. Overigens zal het hem wel verbazen hier ook weer iets te lezen over monumenten. Waarom wordt er eerst een vraag gesteld over een monumentaal pand, en wordt de bezoeker na een ontkennend antwoord toch weer lastiggevalen over monumenten? Op die manier krijgt hij al gauw het gevoel dat hij onnodige handelingen verricht en niet serieus genomen wordt.

#### *Millingen aan de Rijn*

Op de startpagina van Millingen aan de Rijn is het voor bezoekers niet gemakkelijk om snel het overzicht te krijgen en te kiezen voor de juiste link. Zeker als iemand een slechte lezer is en weinig geduld heeft, is een startpagina met meerdere rijtjes links niet optimaal. Links bovenaan staat de link *Wonen*. Deze voor de hand liggende optie blijkt echter niet de juiste. Er verschijnt een plattegrond van Millingen en een rij met de volgende links (zie figuur 5.2.6).

Er lijkt dus geen optie te zijn waar informatie over een vergunning voor een dakkapel te vinden is. De bezoeker moet dus weer terug naar de startpagina. Dat kan via een icoon van een huisje rechtsbovenaan. Het icoon valt niet direct op, maar is voor iemand die ernaar zoekt wel te vinden. Op de startpagina wordt de keuze nu lastiger. Er is geen andere link met een duidelijke relatie met het onderwerp dat gezocht wordt.



**Figuur 5.2.6** Menu “Wonen” op de site van Millingen

De bezoeker zou moeten kiezen voor de link *Gemeenteloket* en hierbinnen nog eens voor *Productencatalogus* (wat enigszins jargon is). Pas na deze keuzes verschijnt er een rijtje met producten die de bezoeker wat meer zullen zeggen, zoals *Bouwen en wonen*, *Werk en inkomen* of *Zorg en welzijn*. Als deze eerste link gekozen wordt voor de vragen over de dakkapel, moet de bezoeker nog eens doorklikken naar de link *Bouwen*. Ook dan is de gewenste informatie niet bereikt. Er moet nog een keuze worden gemaakt uit een aantal links (zie figuur 5.2.7).



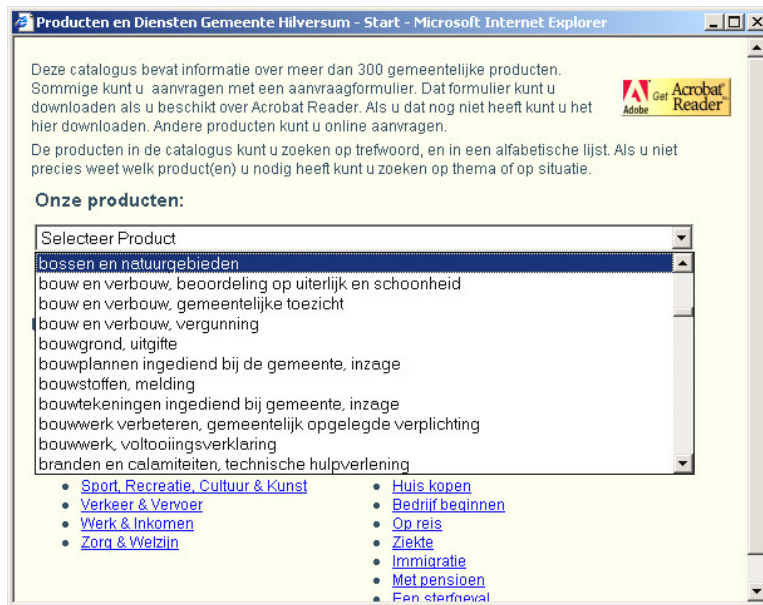
**Figuur 5.2.7** Pagina “Bouwen en Wonen” op de site van Millingen

Een reële optie lijkt de link *Bouwen*, en vervolgens *Gebruiksvergunning*. Dit blijkt echter te gaan over een vergunning met betrekking tot brandveiligheid. De juiste keuze zou zijn de link *Bouw toezicht*, en vervolgens *Melden bouwplan*. De term “bouw toezicht” vertegenwoordigt primair het gemeentelijke perspectief op bouwvergunningen; het is geen term die aansluit op de belevingswereld van de burger. Op deze plaats wordt een korte uitleg gegeven en wordt vervolgens doorverwezen naar de website van het ministerie van VROM of naar een loket bij de gemeente.

Iemand met vragen over het bouwen van een dakkapel moet al met al een lange en moeilijke route volgen voordat de gewenste informatie wordt bereikt. Het is de vraag of iemand die slecht leest en weinig geduld heeft, zo ver zal komen.

#### *Hilversum*

Op de website van Hilversum is de route naar informatie over de dakkapel vrij ingewikkeld. De route start bij *Producten*, waarna een pop-up scherm (figuur 5.2.8) in beeld komt. Vervolgens moet in het uitklapmenu worden gekozen uit diverse links die iets met bouwen te maken hebben. Onder *Bouw en verbouw, vergunning* blijkt na twee keer doorklikken relevante informatie te staan. Er is een aanvraagformulier voor bouwvergunningen beschikbaar, er staat, weliswaar in pdf-format en onder de weinigzeggende link *Informatiefolders en afbeeldingen*, gedetailleerde informatie over de regelgeving met betrekking tot dakkapellen, en de bezoeker kan met een vragenboom de eigen situatie systematisch in kaart brengen. Maar ook bij deze laatste optie is de linknaam, *Vragenboom*, weinigzeggend. Daarnaast valt op dat de “look & feel” van de pagina’s met de vragenboom wel erg anders is dan die van de rest van de website.



**Figuur 5.2.8** Pop-up scherm “Producten en diensten” op de site van Hilversum

### 5.2.3 Inhoud

#### Zandvoort

Wie op de website van de gemeente Zandvoort op zoek gaat naar informatie over de dakkapel, komt op de juiste plaats via de link *Producten en diensten* op de startpagina. Vervolgens verschijnt er een enorme alfabetische lijst met onderwerpen. *Dakkapel* staat hier helaas niet bij, maar er is wel een link *Bouwvergunning*. Wie hierop klikt, krijgt de onderstaande pagina op het scherm (figuur 5.2.9).

Voor mensen die, net als Johan, geen goede lezers zijn, is de enorme lap tekst waar nu doorheen gescrold moet worden, niet optimaal. De lezer krijgt een flinke hoeveelheid informatie over bouwvergunningvrije en bouwvergunningplichtige bouwwerken. Hoe deze informatie nu betrekking heeft op dakkapelplannen zal voor veel lezers niet duidelijk zijn. De informatie wordt beschreven vanuit een beleidsperspectief; het perspectief van de burger die vanuit de eigen situatie met een bepaalde vraag zit, blijft onderbelicht. De kans is groot dat een ongeduldig lezer als Johan besluit dat hier niet de informatie staat die hij nodig heeft en dat hij zijn zoektocht opgeeft. Misschien klikt hij door naar de website van het ministerie van VROM, waar volgens de informatie op de site van Zandvoort snel bepaald kan worden of je een bouwvergunning nodig hebt. Maar omdat er nog niets is gezegd over het verband met een dakkapel is de kans groot dat de bezoeker deze verwijzing niet in verband brengt met zijn vragen over een dakkapel. De inhoud is dus zeker niet optimaal en het is zeer de vraag of bezoekers de antwoorden op hun vragen via de website van de gemeente Zandvoort zullen vinden.



Figuur 5.2.9 Pagina “Bouwvergunning” op de site van Zandvoort

### Tilburg

Wie in Tilburg informatie zoekt over het bouwen van een dakkapel, moet eerst de link *Wonen, wijk en milieu* kiezen, vervolgens de link *Bouwen* en ten slotte de link *Bouwaanvragen en vergunningen*. De bezoeker is dan aangekomen op de onderstaande pagina (figuur 5.2.10).

The screenshot shows a website page with a blue sidebar on the left containing navigation links: home, actueel, zoek, contact, << Terug, bouwkevels, particulieren, nieuwbouwprojecten, bouwaanvragen en vergunningen, bouwarchief, kadaster, and Woningwet 2003. The main content area has a breadcrumb trail: Home > Wonen, wijk en milieu > bouwen > bouwaanvragen en vergunningen. Below this is a text block stating that the page contains information from the 'Bouwrubriek' published on July 3rd. A yellow box highlights the 'Inhoudsopgave' (Table of Contents) with links to: Bouwaanvragen, Afwijkende bouwplannen, Bouwvergunningen, Tijdelijke bouwvergunningen, Sloopvergunningen, and Monumentenvergunning. Below this is a section titled 'Bouwaanvragen' with a paragraph explaining that building or changing structures usually requires a permit, and that citizens can contact the Public Affairs department (phone 542 92 00) for more information. It also mentions that the Mayor and Councilors are aware of the permit process starting in week 26-27. At the bottom, there is a list of three specific permit cases in Tilburg.

**Figuur 5.2.10** Pagina “Bouwaanvragen en vergunningen” op de site van Tilburg

Voor ongeduldige lezers is het prettig dat er direct een overzicht wordt geboden van wat de lezer kan verwachten. Het overzicht is echter niet duidelijk. Wat moet hij bijvoorbeeld verwachten onder *Bouwvergunningen*? Er zou kunnen staan wanneer en hoe er een vergunning aangevraagd moet worden. Er blijkt echter een lijst te staan met vergunningen die onlangs zijn verstrekt. De enige informatie die op de vragen van toepassing is, is dat er voor informatie gebeld kan worden met de dienst Publiekszaken. Waarschijnlijk geeft iemand als Johan, die snel het idee heeft dat hij klaar is, zijn zoektocht nu op en gaat hij ervan uit dat er op de site geen informatie staat over dakkapellen. Iemand die zou doorzetten, zou na even zoeken kunnen zien dat de gezochte informatie is opgenomen onder de link *Woningwet 2003*. Hier is onder meer een pdf-bestand te downloaden van een folder getiteld “Dakkapel” waarin wordt uitgelegd welke regels er gelden bij het bouwen van een dakkapel.

### Zoeterwoude

Wat in algemene zin opvalt aan de informatie op de gemeentelijke websites voor het tweede scenario, is dat deze vaak erg algemeen blijft en vanuit het beleids- en bestuursperspectief geschreven is. Een voorbeeld daarvan is de onderstaande informatie uit de website van de gemeente Zoeterwoude:

#### **Korte omschrijving**

Een bouwvergunning is een toestemming van de gemeente om een bouwwerk te mogen bouwen of verbouwen.

**Uitleg**

In het kader van de regulering van het (ver)bouwen van bouwwerken worden drie categorieën bouwwerken onderscheiden:

*1. Vergunningvrije bouwwerken*

De Woningwet noemt in artikel 43 een aantal bouwwerken waarvoor geen bouwvergunning nodig is. Bouwactiviteiten mogen worden uitgevoerd zonder (schriftelijke) toestemming van burgemeester en wethouders. Vergunningvrije bouwwerken zijn meestal klein en doen daarom de directe omgeving niet of nauwelijks kwaad. Wel moeten ze voldoen aan de technische eisen die het Bouwbesluit stelt. Onder wetten en regels is te vinden wat vergunningsvrij is.

*2. Meldingsplichtige bouwwerken*

Hiervoor gelden wel enkele regels, maar niet zoveel als bij vergunningplichtige bouwwerken. Een volledige opsomming van de meldingsplichtige bouwwerken is terug te vinden in het Besluit Meldingsplichtige Bouwwerken. Een samenvatting van de belangrijkste regels is te vinden onder Wetten en regels.

*3. Vergunningplichtige bouwwerken*

Dit zijn alle bouwwerken die niet in één van de twee voorgaande categorieën vallen.

Het uitgangspunt bij deze beschrijvingen is de gemeentelijke regeling, niet de situatie van de burger. De informatie onder de drie typen bouwwerken is daarnaast zo algemeen dat iemand in de situatie van Johan altijd op zoek moet naar extra informatie.

**5.2.4 Contactinformatie en transactiemogelijkheden**

Omdat de informatie over de dakkapel vaak moeilijk te vinden is en bovendien ook lastig te begrijpen, kan het wenselijk zijn om contact op te kunnen nemen met iemand van de gemeente die een toelichting kan geven. Hoe verloopt het zoeken van contact op de websites van de verschillende gemeenten? En in hoeverre is het mogelijk om een eventuele aanvraag voor een vergunning al via de website in gang te zetten?

*Hilversum*

Op de website van de gemeente Hilversum wordt de bezoeker met vragen over een bouwvergunning door een keurige “vragenboom” geloodst. Na het beantwoorden van acht vragen, verschijnt er een tekst met informatie wat er gedaan moet worden. Hier is onder meer onderstaande informatie opgenomen:

**Waar u aan moet denken**

Mogelijk heeft u naast uw bouwvergunning ook andere vergunningen nodig. Bijvoorbeeld een milieuvergunning, een kapvergunning of een sloopvergunning. Neem daarom altijd contact op met de gemeente voordat u gaat bouwen. Verder moet u controleren of uw bouwplannen voldoen aan de eisen uit het Bouwbesluit. Uw bouwadviseur kan u hier meer over vertellen. Hou met uw bouwplannen daarnaast ook rekening met de burens. Ook als de gemeente een bouwvergunning heeft afgegeven, kunnen uw burens nog bezwaar maken. Het is dan ook verstandig om vooraf met uw burens te overleggen.



Het wordt de bouwer dus aangeraden om eerst contact op te nemen met de gemeente. Het is opmerkelijk dat hier niet staat hoe en met wie dit moet gebeuren. Nu hebben de pagina's met de vragenboom ook een totaal andere "look & feel" dan de rest van de website van Hilversum, en is het onduidelijk of ze wel door de gemeente Hilversum worden onderhouden. Aan de ene kant staat er een logo van de gemeente Hilversum boven elke pagina, aan de andere kant staat er dat het ministerie van VROM geen aansprakelijkheid aanvaardt (zie figuur 5.2.11). Ook de url (<http://bria.gx.nl>) verraadts niets over de afzender van de website. Hoe het ook zij, wie het advies om contact te zoeken wil opvolgen, zal opnieuw op de startpagina van Hilversum moeten beginnen.

Op de startpagina staat geen servicelink naar contactinformatie op de website. Onder de link *Loket* staan allerlei onderwerpen, waaronder *Afspraken maken*. Daaronder staat dat er eerst voor een product gekozen moet worden, waarbij dan onderaan een link staat om hierover een afspraak te maken. De bezoeker weet al dat hij een lichte bouwvergunning nodig heeft, dus zou snel contact kunnen opnemen. Hij wordt echter nog door een grote hoeveelheid vragen en informatie geleid (sterk lijkend op de route bij Sint-Michielsgestel, zie 5.2.2). Iemand als Johan zou al snel ongeduldig afhaken, hij weet immers al precies wat hij nodig heeft en het is vrij zinloos om dan eerst weer allerlei informatie door te moeten spitten voor je bij de contactinformatie komt. Wie volhoudt, krijgt uiteindelijk de naam van de afdeling waarmee contact opgenomen moet worden met daarbij een telefoonnummer en mailadres.

The screenshot shows the Hilversum website page for 'Bouwvergunningen' (Building Permits). The header features the Hilversum logo and the text 'Bouwvergunningen volgens de Woningwet per 1 januari 2003'. A navigation bar includes a link to 'Startpagina'. The main content area is titled 'Heeft u een bouwvergunning nodig?' and contains the following text:

Als u bouwwerkzaamheden wilt gaan uitvoeren, heeft u in principe een bouwvergunning nodig. Dit geldt niet voor kleine, onopvallende bouwwerken. Beantwoord de vragen op deze website en bepaal of u een bouwvergunning nodig heeft. Nadat u de website heeft doorlopen, kunt u het aanvraagformulier downloaden. Weet u al welke bouwvergunning u nodig heeft, dan kunt het aanvraagformulier direct downloaden via [www.vrom.nl/woningwet](http://www.vrom.nl/woningwet).

Om wat voor bouwwerk gaat het?

- > **Bouwwerk bij woning of woonomgeving**
- > **Specialistische bouwwerken**

De tekst op deze site is met de grootste zorg samengesteld. Het Ministerie van VROM is echter niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuistheid of onvolledigheid (in de meest ruime zin des woords) van de informatie op deze website. Meer informatie over de voorwaarden voor vergunningsvrij bouwen en het Bouwbesluit vindt u op [www.vrom.nl/bouwregelgeving](http://www.vrom.nl/bouwregelgeving).

**Figuur 5.2.11** Pagina "Bouwvergunningen" op de site van Hilversum

De online transactiemogelijkheden op de website van Hilversum zijn beperkt. De bezoeker kan er een uitgebreid aanvraagformulier in pdf-format downloaden, dat hij met de pen moet invullen en opsturen of inleveren.

### Zoeterwoude

Op de startpagina van de gemeente Zoeterwoude is het niet direct duidelijk hoe er contact opgenomen kan worden. Wie op de link *Reageren* klikt, krijgt een leeg mailbericht met het adres van de gemeente. Daar zouden natuurlijk de vragen ingevuld kunnen worden, maar de bezoeker zal zich toch afvragen of het dan terecht komt bij de juiste persoon. Het is wel erg algemeen om op deze wijze contact te zoeken. De bezoeker zou dus nog wat gericht op zoek kunnen (en waarschijnlijk willen) gaan.

Ook op de site van Zoeterwoude is er een productencatalogus van waaruit men op informatie over bouwen en wonen kan komen. Van hieruit heeft men de keuze voor de link *Informatieverstrekking*. Een erg ruime term, waar eigenlijk alles onder zou kunnen vallen. Ook contactinformatie zou hierbij kunnen horen, maar dit is niet het geval. Een andere optie is de link *Bouwen* en vervolgens *Bouwvergunning*. Dit levert een pagina met informatie op, maar helaas geen adres of nummer waar men terecht kan voor toelichting. Een ongeduldig persoon als Johan, zou de zoekactie nu wel opgeven. Het wordt de bezoeker van Zoeterwoude niet makkelijk gemaakt om in contact te komen met iemand die meer weet over bouwvergunningen.

**Product**  
Datum

Algemene aanvraag of ontheffing  
03-10-2003

**Aanvrager**

Soort aanvrager  Persoon  
 Niet natuurlijk persoon

Achternaam

Voorvoegsels

Voornaam / voorletters

**Adres**

Straat

Huisnummer

Postcode

Plaats

Telefoonnummer

Email

**Aanvraag / ontheffing**

Aanvraag of ontheffing  Aanvraag  
 Ontheffing

Aanvraag voor

Duur

Datum / Tijd  /

Locatie

Toelichting

**Figuur 5.2.12** Aanvraagformulier bouwvergunning Zoeterwoude

De website van Zoeterwoude biedt wel een mogelijkheid om online een formulier in te vullen en te versturen (zie figuur 5.2.12). De status van dat formulier is alleen volstrekt



onduidelijk. Het lijkt te gaan om een universeel aanvraagformulier: het formulier biedt weinig ondersteuning met betrekking tot de benodigde informatie die verstrekt moet worden en er is veel onduidelijkheid over de gevolgen van het versturen van het formulier: is dit de hele aanvraagprocedure of alleen het eerste begin ervan?

### 5.2.5 Zoeken met zoekmachine en sitemap

#### *Eindhoven*

Op de website van de gemeente Eindhoven kan op verschillende manieren gezocht worden. Bovenaan de startpagina staat het onderstaande rijtje met iconen (figuur 5.2.13). De twee linkericonen lijken erg op elkaar: het lijken twee gespiegelde spreekballonnetjes. Dit blijkt echter niet zo te zijn. Wie wil zoeken, moet het linker icoon aanklikken, dat een loep blijkt voor te stellen. Het andere icoon is inderdaad een spreekballonnetje en staat voor een discussieforum. Overigens krijgt de bezoeker met behulp van mouse-rollovers steeds ook informatie over de betekenis van de iconen.



**Figuur 5.2.13** Iconen op de site van Eindhoven

Als er op het zoekicoon is geklikt, ziet de bezoeker dat hij op drie manieren kan zoeken: via de sitemap, via een trefwoordenlijst en via een zoekmachine. Voor een slechte en ongeduldige lezer als Johan is de sitemap wellicht te lang om helemaal door te nemen. Overigens is deze wel overzichtelijk geordend en valt er vrij snel te zien dat men via *Stad* en *Bouwen en wonen* op pagina's kan komen over bouwen en vergunningen. Ook de alfabetische trefwoordenlijst is overzichtelijk geordend. Helaas is de dakkapel niet in deze lijst opgenomen. Wel zijn er de trefwoorden *Bouwen* en *Bouwvergunningen*. Wie op dit laatste trefwoord klikt, komt inderdaad bij informatie die onder meer over het bouwen van een dakkapel gaat. Het gebruik van de zoektermen "dakkapel" en "bouwvergunning" leidt in de zoekmachine niet tot relevante informatie: in beide gevallen wordt er alleen gelinkt naar informatie over toegekende en afgewezen aanvragen voor bouwvergunningen.

#### *Emmen*

Op de startpagina van Emmen kan direct in een zoekvenster een zoekterm worden ingevoerd. Als hier de term "dakkapel" wordt ingevuld, verschijnt er een pagina die meldt dat er zeven resultaten zijn gevonden (figuur 5.2.14). Er blijkt gezocht te zijn op het voorkomen van de term in alle documenten: er verschijnen door deze zoekwijze verschillende resultaten waar de bezoeker weinig mee kan. Het zijn vooral weer beslissingen over aanvragen. Voor iemand die slecht leest, is het een hele klus om alle fragmenten door te nemen en te bepalen of ze wel of niet relevant zijn. De meeste resultaten blijken bij het aanklikken inderdaad niet relevant. Geen van de zeven resultaten levert een direct antwoord op de vraag of er een vergunning aangevraagd moet worden.

Diensten en producten

Zoeken

1. [a6\\_98.pdf](#)  
... van kleine steentjes. Boven de voordeur een stenen **dakkapel**. De gang deelt het voorhuis. Aan beide zijden bevinden zich grote kamers. De linker kamer is de kamer-en-suite hier is de oorspronk...
2. [GemeenteEmmen23.pdf](#)  
... (20030789); - Laan van de Bork 574, bouwen van een **dakkapel** (20030788); - R. Schuilingstraat 54, bouwen van een garage/berging (20030787); - Weerdingerstraat 195, veranderen van een tankstati...
3. [GemeenteEmmen21.pdf](#)  
... (20030447); 07-05 De Meerakkers 12, veranderen van een **dakkapel** (20030457); 07-05 Rolderbrink 137, oprichten van een berging (20030549); 07-05 Rolderbrink 448, oprichten van een berging (2003...
4. [Digitaal loket: Bouwvergunning/melding](#)  
... 0591-68 53 31. U kunt ons ook een e-mail sturen. ...
5. [GemeenteEmmen26.pdf](#)  
... garage (20030881); - Splitting 67, plaatsen van een **dakkapel** (20030870); - Albatrosstraat 2, verbouwen van een bedrijfsruimte (20030166); - Toermalijndreef 72, veranderen van een woning (2003...

**Figuur 5.2.14** Zoekresultaat op de site van Emmen

Het blijkt echter dat er ook nog op een preciezere wijze gezocht kan worden (een optie die op de startpagina niet wordt aangeboden). Er kan gezocht worden op één woord, op meerdere woorden of op een hele zin in vaste volgorde. Maar ook dan blijft het probleem dat er een lange lijst met grotendeels irrelevante resultaten verschijnt die iemand goed zal moeten lezen om tot de gewenste informatie te komen. Bij de term “verbouwing” bestaat de lijst uit 29 zoekresultaten en bij “bouwvergunning” is de lijst maar liefst 52 zoekresultaten lang!

### 5.2.6 Conclusies over het tweede scenario

Informatie over vergunningen voor een dakkapel is op iedere gemeentewebsite wel aanwezig. Het is echter niet altijd gemakkelijk om deze informatie ook te bereiken en te gebruiken, zeker niet voor iemand met de kenmerken uit scenario 2: een slechte lezer die snel ongeduldig is en niet van hele lappen tekst houdt. De belangrijkste bevindingen worden hier puntsgewijs samengevat:

- Op de startpagina staan vaak zo veel keuzemogelijkheden dat een ongeduldige bezoeker ze niet allemaal zorgvuldig door zal nemen en het risico loopt de verkeerde keuze te maken.
- Titels van links zijn vaag, wat het maken van de juiste keuze extra bemoeilijkt.
- Ook bij de navigatie blijven de grote hoeveelheid keuzemogelijkheden en de vaagheid een probleem. De bezoeker moet vaak lange routes door en moet ook verschillende opties uitproberen voor hij bij de juiste informatie komt. Een ongeduldig persoon zal waarschijnlijk voortijdig afhaken en de antwoorden dus niet op de site kunnen vinden.
- Er wordt vooral voor dit scenario vaak een bestuurlijk perspectief gekozen (bijvoorbeeld bij een onderscheid tussen vergunningsplichtig en vergunningsvrij),

terwijl de informatie eigenlijk gepresenteerd moet worden vanuit het perspectief van bezoekers die willen vaststellen of ze een vergunning nodig hebben.

- Voor dit scenario zou de contactinformatie moeten verwijzen naar een specifiek deel van het ambtelijk apparaat. Veel websites schieten hierin te kort.
- Het valt bij dit scenario op dat de bezoeker nog vaak wordt geconfronteerd met lange lappen tekst.
- Informatie blijft vaak zo abstract dat het moeilijk is deze toe te passen op de concrete vragen over de dakkapel.
- Het zoeken met een zoekmachine kan enorme lijsten met zoekresultaten opleveren die zorgvuldig en langdurig doorgenomen moeten worden om te bepalen welk resultaat relevant is. Vaak gaat het om afgehandelde kwesties. Het is maar zeer de vraag of een slechte en ongeduldige lezer hiertoe in staat is.
- In sommige gevallen worden bezoekers voor informatie naar een andere site geleid (bijvoorbeeld van het ministerie van VROM), zonder waarschuwing dat het gaat om een link buiten de site.

Iemand met de eigenschappen en de vragen uit het tweede scenario loopt dus veel risico om tijdens zijn zoektocht af te moeten haken door de belemmeringen die er zijn. Zeker voor mensen die slecht lezen en weinig geduld hebben, zijn lange routes, vage keuzemogelijkheden en lange lappen tekst zeer ongewenst.

### 5.3 Scenario 3: De toerist

Het derde scenario benadert de gemeentelijke websites vanuit het perspectief van de toerist. Lotte wil samen met een vriendin binnenkort de gemeente X bezoeken, en wil vooraf de nodige informatie verzamelen via de website. Haar vragen zijn te vinden in box 5.3. Een bijzonder kenmerk van Lotte is dat ze geen ervaren internetgebruiker is. Dat kan leiden tot problemen met de links op de website, die als zodanig herkenbaar moeten zijn en een duidelijk beeld moeten geven van de bestemming, en met de navigatie in het algemeen. Hieronder volgt een overzicht van de problemen die aan de hand van dit scenario aan het licht kwamen.

*Lotte wil samen met een vriendin binnenkort gemeente X bezoeken. Ze willen de nacht doorbrengen in een hotel in het centrum van de stad. Vooraf wil Lotte informatie verzamelen over de gemeente en daarom bezoekt ze de website.*

- Lotte wil met de auto reizen, en moet de auto dus kwijt kunnen in de binnenstad. Ze zoekt een plattegrond met aanwijzingen voor parkeermogelijkheden.
- Waar kan Lotte terecht voor een hotel in het centrum?
- Lotte en haar vriendin houden van moderne kunst. Is er in de gemeente een museum voor moderne kunst?

**Box 5.3 Scenario 3: De toerist**

### 5.3.1 Startpagina

#### Arnhem

Wie op de startpagina van de gemeente Arnhem komt, wordt overrompeld door de grote hoeveelheid informatie en links die hierop te vinden zijn (zie figuur 5.3.1). Zeker voor een onervaren webgebruiker als Lotte zal het moeilijk zijn om op deze startpagina snel en adequaat te bepalen waar ze moet zoeken naar antwoorden op haar vragen. Op de pagina wordt de aandacht sterk getrokken door zes grote gekleurde vlakken aan de rechterzijde. Het is de vraag of een onervaren webgebruiker deze blokken zal herkennen als interne links: ze lijken meer op reclame. Deze indruk wordt versterkt doordat elk blok in een andere kleur en een ander lettertype is vormgegeven. Als de bezoeker ze toch zal herkennen als links, zal het moeilijk zijn om te bepalen wat erachter te vinden is. Wat voor informatie gaat er schuil achter links als *Buiten Gewoon Beter*, *Arnhem Centraal* of *Gemeente Arnhem*? Wat is het onderscheid tussen deze laatste twee links en wat voegen deze links toe aan wat er al op de site staat? De bezoeker is immers al op de site van de gemeente Arnhem en zal waarschijnlijk niet geneigd zijn nog eens door te klikken op een link *Gemeente Arnhem*. Achter de link *Buiten Gewoon Beter* zou een bezoeker toeristische informatie kunnen verwachten: het plaatje van een parkje met bloemen lijkt dit idee te steunen. Wie erop klikt, zal echter ontdekken dat het gaat om een project gericht op achterstallig onderhoud in de stad.



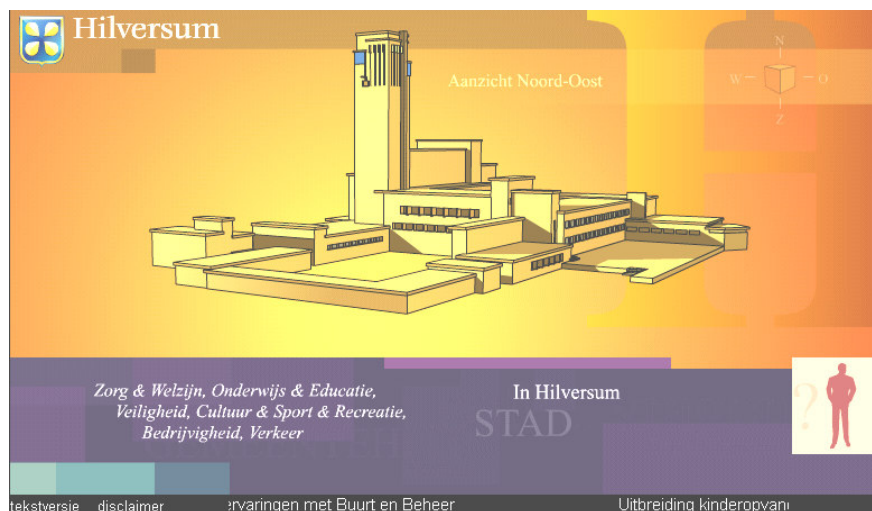
Figuur 5.3.1 Startpagina gemeente Arnhem

Daarnaast is een prominente rol weggelegd voor vier gekleurde links aan de linkerbovenzijde van de startpagina. Vlak eronder staan in het zwart, nog zeven andere links. Wat het verschil is tussen deze rijtjes is niet duidelijk. Waarom is bijvoorbeeld *Politiek en bestuur* niet in kleur en *Ondernemen, werk en inkomen* wel? Verder lopen in het tweede rijtje primaire en servicelinks door elkaar. *Home* is een vreemde (service)link in dit rijtje. Ook de link *Nieuws* ligt niet zo voor de hand: in het midden van de pagina is immers al een grote rol weggelegd voor nieuwsberichten.

Kortom, een onervaren webgebruiker als Lotte kan op de startpagina van Arnhem op verschillende manieren in verwarring raken. Wie toch het overzicht kan bewaren en alles rustig doorneemt, heeft waarschijnlijk weinig moeite de juiste link te vinden voor vragen over toeristische onderwerpen, namelijk de link *Vrije tijd, sport en cultuur*.

### *Hilversum*

Ook de startpagina van Hilversum bevat voor een beginnend websurfer lastige elementen. Op de pagina ligt de nadruk op de vormgeving; er is relatief weinig tekst. Onderaan loopt een balk waarop nieuwsberichten langskomen. Daarboven staan vier primaire links: *In Hilversum*, *Over Hilversum*, *Loket* en *Bestuur*. De startpagina is dus vrij overzichtelijk ingedeeld. Er doen zich echter bij het bepalen van de juiste link twee problemen voor. Ten eerste zijn de linknamen vrij vaag. Moet er voor toeristische informatie bijvoorbeeld gezocht worden onder *In Hilversum* of onder *Over Hilversum*? Gelukkig wordt de bezoeker geholpen bij zijn keuze: wanneer er met de muis over de link bewogen wordt, verschijnt er een rijtje met onderwerpen die achter de link te vinden zijn (zie figuur 5.3.2). De titels van de drie andere links verdwijnen dan. Als de bezoeker een onderwerp wil aanklikken, doet zich het tweede probleem voor, dat in onderstaande afbeelding te zien is.



**Figuur 5.3.2** Startpagina gemeente Hilversum

Het verschijnen van de rij onderwerpen en het verdwijnen van de drie andere primaire links, wekt de indruk dat er direct een onderwerp aangeklikt kan worden (zie ter vergelijking figuur 5.1.13, waarop geen link is aangeklikt en figuur 5.3.2, waarop de link *In Hilversum* is aangeklikt). Zodra de bezoeker dat wil proberen en met de muis naar een onderwerp toe gaat, verdwijnt het rijtje weer en komen de drie primaire links terug. Dit zal voor veel bezoekers verwarrend en irritant zijn, zeker voor iemand als Lotte die weinig ervaring heeft op het internet. De bezoeker moet eerst op de primaire link klikken en kan pas op de volgende pagina één van de specifiekere opties kiezen.

### Hoorn

Een voorbeeld van een rustige en overzichtelijke startpagina is de pagina van de gemeente Hoorn (figuur 5.3.3). Bovenaan staan vier cirkels met daaronder vier titels van primaire links. Deze titels geven vrij duidelijk aan wat voor informatie erachter te vinden zal zijn. Bovendien verschijnt er in het midden van het scherm informatie over de betreffende link wanneer er met de muis overheen wordt gegaan. Rechts van de primaire links staan drie iconen van servicelinks. Naast deze iconen worden ook de titels nog vermeld, zodat het zelfs voor iemand met weinig webervaring duidelijk zal zijn wat de iconen inhouden. Onderaan de pagina staat een link naar een nieuwspagina en staan vier vlaggetjes waarmee overgeschakeld kan worden op een andere taal. Voor iemand als Lotte zal via deze startpagina goed de informatie te vinden zijn waar ze naar op zoek is. De links hebben duidelijke namen en zijn goed herkenbaar als link. Als Lotte op *De stad* klikt (waarover in het middenscherf onder meer stond dat hier kennisgemaakt kan worden met het oude en het nieuwe Hoorn), zal ze alle informatie kunnen vinden waar ze naar op zoek is.



Figuur 5.3.3 Startpagina gemeente Hoorn

### 5.3.2 Navigatie

#### *Sint-Michielsgestel*

De bezoeker van de startpagina van Sint-Michielsgestel, moet een aantal rijtjes met links doornemen voor hij kan bepalen welke keuze hij moet maken om bij de gewenste informatie te komen. Voor het toeristenscenario zijn twee links relevant. Ten eerste is er een link *Plattegronden*. Hierachter zijn allerlei plattegronden te vinden van het dorp en de omgeving. De link voor de overige toeristische informatie zou de link *Dorp en wijk* moeten zijn. Een wat vage titel, maar naast de andere opties wel de meest voor de hand liggende keuze voor wie op zoek is naar toeristische informatie.



Onder *Dorp en wijk* zijn drie links te vinden: *Over Sint-Michielsgestel*, *Adressen en Abonnement*. Op de pagina *Over Sint-Michielsgestel* wordt kort iets verteld over de gemeente en er is de mogelijkheid om door te klikken naar *Historische gegevens*, *Feiten en cijfers* of *Recreatie en ontspanning*. Deze laatste link geeft toegang tot een lange pagina over natuur en cultuur in en rond het dorp. Er wordt uitvoerig ingegaan op archeologische vondsten. Als de bezoeker dit verhaal helemaal doorloopt, vindt hij onderaan een aantal links naar meer informatie over een archeologisch project en de vier rubrieken *bezienswaardigheden*, *musea*, *evenementen* en *VVV folderservice*. Wie geïnteresseerd is geraakt in het archeologisch project en op de link voor meer informatie klikt, verlaat zonder waarschuwing de website en komt op een andere pagina terecht (overigens nog wel van de gemeente Sint-Michielsgestel en ook op dezelfde wijze vormgegeven als de overige pagina's van deze website). Een onervaren webgebruiker die niet doorheeft dat er een nieuw scherm is geopend, kan nu makkelijk in de problemen raken. Er is ineens geen mogelijkheid meer om terug te gaan naar de startpagina en ook de "back-toets" links bovenaan het scherm werkt niet meer. Wie de archeologische link overslaat en op *Musea* klikt, krijgt een scherm met informatie over vier musea in en om Sint-Michielsgestel (figuur 5.3.4). Helemaal onderaan de pagina is er weer de mogelijkheid om door te klikken naar één van de andere drie opties. Ook de links die op de startpagina stonden, blijven steeds zichtbaar.



**Figuur 5.3.4** Navigatie gemeente Sint-Michielsgestel

De bezoeker krijgt niet te zien welke route er precies gevolgd is, maar ziet wel globaal in welk deel van de website hij zich bevindt. Bovendien is het gemakkelijk om terug te klikken naar de startpagina of één van de andere onderwerpen uit de rij met links. Wanneer een onervaren surfer als Lotte geen link aanklikt waarmee ze onverwacht van de site verdwijnt, zullen zich op het gebied van navigatie weinig problemen voordoen op de website van Sint-Michielsgestel.

### Huizen

Zoals al bij scenario 2 aan de orde is geweest, is de startpagina van Huizen een vrij volle en onoverzichtelijke pagina (zie ook figuur 5.2.1). De bezoeker moet veel links doornemen die soms vreemd geplaatst zijn en lang niet altijd duidelijke namen hebben. De meest voor de hand liggende link voor de vragen uit het derde scenario is de link *Vrije tijd en toerisme*. Een bezoeker als Lotte, die geïnteresseerd is in moderne kunst, zou ook nog de link *Kunstwerk* kunnen aanklikken. Er verschijnt dan echter alleen een foto van een kunstwerk dat net in een verzorgingstehuis is onthuld, met een korte tekst erbij. Op de pagina over vrije tijd en toerisme staan in lopende tekst enkele links waarachter meer informatie kan worden gevonden over bijvoorbeeld *Musea en Bibliotheek* (eigenlijk een vreemde combinatie), *Evenementen* of *Uitgaansmogelijkheden*. Achter deze eerste link staat kort wat informatie over musea en over de bibliotheek. Wie geïnteresseerd is in één van de musea en doorklikt voor meer informatie, loopt het risico om zonder waarschuwing op een andere website te belanden. Zoals eerder gezegd, kan dit zeker voor iemand met weinig internetervaring zeer verwarrend zijn. Wie gewoon op de site van Huizen blijft, zal moeite hebben te bepalen waar hij zich precies op de website bevindt.



**Figuur 5.3.5** Navigatie gemeente Huizen

De route wordt bijna bovenaan het scherm weergegeven, maar doordat er te weinig plaats voor is, is slechts eenderde van de tekst te zien. Bezoekers zullen dit dus makkelijk over het hoofd zien en niet meer kunnen bepalen welke route ze precies gevolgd hebben en waar ze zich bevinden. Overigens blijft er wel steeds een home-knop zicht-



baar en blijft ook de rij met links aan de linkerzijde steeds in beeld. Wie niet meer weet waar hij zich bevindt, kan dus wel weer vrij eenvoudig terugkeren naar het begin.

### *Nijefurd*

Hoewel eerder bleek dat de startpagina van Nijefurd op enkele aspecten niet optimaal is, is de verdere navigatie op deze site wel vrij goed geregeld. De toerist die op *Vrije tijd* klikt, krijgt een scherm met een overzichtelijk rijtje links die met dit thema te maken hebben. Hierbij staat bijvoorbeeld de optie *Musea*, waarachter informatie over diverse musea te vinden is. Figuur 5.3.6 laat zien hoe de bezoekers de route kunnen bijhouden die zij gevolgd hebben.

Bovenaan de pagina staat de route *Gemeente Nijefurd, Vrije tijd* en *Musea*. Wie weer terug wil naar een eerdere pagina, kan deze in dit rijtje aanklikken (overigens zal iemand met weinig ervaring dit wellicht niet zien omdat de links visueel niet echt als zodanig herkenbaar zijn). Ook de primaire links van de startpagina blijven bovenaan in beeld, zodat iemand die een geheel andere route wil nemen, hier direct op kan klikken. Wie terug wil naar de startpagina, kan dit doen via het icoontje aan de rechterzijde of via het logo van Nijefurd (omdat dit laatste niet direct herkenbaar is als link, zou een onervaren surfer deze mogelijkheid over het hoofd kunnen zien).



**Figuur 5.3.6** Navigatie gemeente Nijefurd

### **5.3.3 Inhoud**

#### *Eindhoven*

De toerist die op grond van het derde scenario informatie zoekt op de website van Eindhoven, zal goed moeten zoeken om antwoorden te krijgen op de vragen die hij heeft. Ten eerste is er de vraag naar een plattegrond met aanwijzingen voor parkeermogelijkheden. Een eerste link waar deze informatie te vinden zou kunnen zijn, is de

link *Gemeente*. Inderdaad is hieronder een link te vinden met een centrumkaart (overigens wordt hiervoor een nieuw scherm geopend, wat zoals eerder gezegd voor onervaren mensen problemen kan opleveren). Hier staan nummers op, die veranderen in een naam wanneer er met de muis overheen wordt gegaan (zo zien we bijvoorbeeld de VVV en de bibliotheek). Helaas staat er echter geen overzicht van parkeermogelijkheden op de kaart. Er is onder *Gemeente* ook een routekaart te vinden naar verschillende instanties in de stad, maar ook hierbij staat niets over parkeren.

Een andere optie is de link *Stad*. De eerste indruk is dat hier vooral zaken staan die bewoners aangaan, zoals *Bouwen en wonen* en *Onderwijs*. Er staat echter ook een link *Verkeer en vervoer*, waarna doorgedrukt kan worden naar *Parkeerplaatsen*. Hier is een kaart te vinden met wederom nummers erop die in een naam veranderen. Dit keer is elk nummer een parkeergarage. De bezoeker kan precies zien hoeveel plaatsen er zijn in de betreffende garage, wat de openingstijden zijn en wat de prijs van het parkeren is. Het is overigens niet handig dat bezoekers tussen twee kaarten moeten laveren wanneer zij willen opzoeken wat de beste parkeerplaats is voor een bepaalde toeristische attractie in de stad.

De tweede vraag gaat over een hotel in het centrum. Hierover zou de bezoeker mogelijk informatie verwachten onder *Wat is er te doen*. Er is namelijk geen andere link die eenduidig naar toerisme verwijst. Onder de link wordt wel van alles verteld over Eindhoven, maar er is geen informatie te vinden over overnachtingsmogelijkheden. Ook andere links bieden geen aanknopingspunten, dus de bezoeker zal op een andere manier op zoek moeten naar een hotel (bijvoorbeeld via de VVV, die op de site van Eindhoven niet vermeld wordt en waar de bezoeker dus zelf het internetadres van zal moeten vinden).

De derde vraag gaat over een museum voor moderne kunst. Ook hiervoor is de link *Wat is er te doen* de meest voor de hand liggende. Er kan hier doorgedrukt worden naar het onderwerp *Kunst en cultuur* (zie figuur 5.3.7). Deze pagina blijkt echter nauwelijks gericht op toeristen. Zo is er geen link naar musea in de stad te vinden. De bezoeker moet daarvoor eerst op de link *Culturele instellingen* klikken en ziet dan een rij instellingen verschijnen waar ook enkele musea tussen zitten. De bezoeker moet vervolgens op elk museum klikken om erachter te komen wat voor soort kunst er tentoongesteld wordt.

#### *Emmen*

Op de startpagina van Emmen is een link te vinden met de titel *Recreatie, sport, cultuur en toerisme*. Dat is een grote verscheidenheid aan onderwerpen, waar de bezoeker waarschijnlijk relevante informatie voor de vragen uit het toeristenscenario zal verwachten (zie figuur 5.3.8).

The screenshot shows the 'Kunst en cultuur' page on the website of Eindhoven municipality. The header includes the logo and name 'gemeente Eindhoven' and navigation icons. A sidebar on the left contains a menu with items like 'nieuws', 'gemeente', 'stad', 'wat is er te doen', 'bedrijvigheid', 'jongeren', 'digitaal loket', 'bestuursinformatie', 'index', 'sitemap', and 'colofon'. The main content area is titled 'Kunst en cultuur in Eindhoven' and contains a list of links for 'culturele instellingen', 'subsidies', 'amateurkunsten', 'cultuurbeleid', and 'uitgaven van de gemeente Eindhoven voor kunst en cultuur archeologie'. It also features a section for 'Actueel' with links to PDF documents and a 'Rode Loper' section.

**Figuur 5.3.7** Pagina “Kunst en cultuur” op de site van Eindhoven

Zoals hieronder te zien is, bevat deze link inderdaad een breed scala aan onderwerpen. Voor vragen over het museum zou gezocht kunnen worden onder *Cultuur*. Hier staan echter geen musea, alleen een centrum voor beeldende kunst met expositieruimte en een kunstuitleen. Het is in de rij opties ook mogelijk om door te klikken naar de website van de VVV. Hier is een link met musea te vinden, waaruit blijkt dat er in Emmen en omgeving wel degelijk een aantal musea zijn. Op de VVV-site is ook een lijst met accommodaties te vinden (waarover op de site van Emmen zelf niets te vinden is). De toerist die naar Emmen wil, vindt de belangrijkste informatie op de site van de VVV.

The screenshot shows the 'Cultuur' section on the website of Emmen municipality. The header includes the date '07 juli 2003' and the title 'Actualiteiten'. The main content area is titled 'G-atleten Special Olympics gehuldigd' and features a list of cultural and sports-related links such as 'Algemeen', 'Toekomstvisie toerisme', 'VVV Emmen', 'Noorder Dierenpark', 'Evenementen', 'Grote Rietplas en Parc Sandur', 'Sport Overdag', 'Sportaccommodaties', 'Sportverenigingen', 'Yeenpark', 'Zwembaden', 'Cultuur', 'Stadstheater', 'Centrum Beeldende Kunst', 'Kunstuitleen Emmen', 'Evenementen en festivals', 'Theater De Muzeval', 'Beelden (route)', 'Kunstmenu', and 'Overige culturele instellingen'. A sidebar on the left contains a menu with items like 'Emmen: dorpen en kern', 'Bestuur en organisatie', 'Economie en werken', 'Wonen en leven', 'Onderwijs', 'Recreatie, sport, cultuur en toerisme', 'Diensten en producten', and 'Zoeken'.

**Figuur 5.3.8** Aanbod “Cultuur” op de site van Emmen

De bezoeker die op de website van Emmen naar een kaart met parkeerplaatsen zoekt, moet op het idee komen om op de link *Emmen: dorpen en kern* te klikken. Hieronder is een kaart te vinden van het centrum met een overzicht van alle parkeergarages.

#### *Dordrecht*

Op de websites van Eindhoven en Emmen moet de toerist via verschillende links de gewenste informatie bij elkaar zien te zoeken. In Dordrecht wordt het de toerist gemakkelijker gemaakt: bovenaan de startpagina staat bij de primaire links de link *Bezoek Dordrecht* (met, als er met de muis overheen wordt gegaan, de uitleg informatie voor bezoekers van de stad Dordrecht). Wie hierop klikt, ziet een welkomstwoord en een rij met links met alle informatie die toeristen nodig zouden kunnen hebben. Voor het toeristenscenario staan alle antwoorden op de vragen hier bij elkaar onder de links: *Cultuur, Hotels, Parkeren* en *Plattegrond*.

### **5.3.4 Contactinformatie en transactiemogelijkheden**

Bij het derde scenario ligt het, vergeleken met de andere scenario's, wellicht minder voor de hand dat er direct contact wordt gezocht met de betreffende gemeente. Toch is het voorstelbaar dat Lotte na het lezen van de informatie op de website nog vragen heeft die ze aan iemand wil voorleggen. In hoeverre is het in dat geval mogelijk om contact te zoeken met iemand van de gemeente?

#### *Zandvoort*

Op de startpagina van Zandvoort is het moeilijk om te bepalen hoe je als toerist contact op kan nemen met de gemeente om vragen te stellen (zie figuur 5.3.9). De enige link die een duidelijke contactfunctie lijkt te hebben, is *Reageren*. De bezoeker zal hierbij echter eerder denken aan een reactie op iets wat op de website staat, dan aan het stellen van een vraag. Of dit terecht is, is niet duidelijk. Er verschijnt een mailscherm waarop de bezoeker iets in kan typen, maar of er beperkingen zijn aan de mogelijke onderwerpen wordt niet verteld.

Onderaan de pagina staat een Nederlands vlaggetje met de tekst *Klik voor toeristische informatie over Zandvoort*. Zowel op het vlaggetje klikken als op de tekst klikken levert echter niets op: het zijn geen aanklikbare links. Dat is, zeker voor onervaren webgebruikers, verwarrend. Na even proberen, blijkt de afbeelding vlak erboven (met de tekst *Zandvoort, meer dan strand alleen*) wél aanklikbaar. Er verschijnt een nieuw scherm met hierop alleen nog informatie die op toeristen is gericht. Het is niet duidelijk of deze site van de gemeente zelf is of van de VVV. Ook op deze nieuwe site is niet direct een contactfunctie te vinden. Er is wel een link *Interactief*. Hier blijken zaken opgenomen te zijn als een mailinglist, een forum en een webcam. Geen mogelijkheid dus om een vraag te stellen. Uiteindelijk blijkt de contactfunctie te vallen onder de link *Informatie*. Hier kunnen adresgegevens ingevuld worden en is ruimte voor opmerkingen. Aan wie het formulier gericht wordt en of men hierop alle vragen kan stellen, is niet duidelijk. De bezoeker zal de proef op de som moeten nemen.

Figuur 5.3.9 Startpagina gemeente Zandvoort

### Arnhem

Zoals in paragraaf 5.3.1 is besproken, is de startpagina van Arnhem vol en onrustig. De aandacht wordt vooral getrokken naar de gekleurde blokken aan de rechterzijde. Hierbij staat onder meer een blok met een grote apenstaart en de tekst *Vragen? info@arnhem.nl*. Wie contact wil opnemen, kan hierop klikken en in het mailscherm dat vervolgens verschijnt zijn vragen intoetsen. Evenals bij Zandvoort is het niet duidelijk naar wie deze mail verstuurd wordt en of hier alle soorten vragen ingetoetst kunnen worden. Dat het waarschijnlijk niet gaat om vragen of opmerkingen over de site zelf, ziet de bezoeker die op het idee komt om op het blok *Gemeente Arnhem* te klikken. Hier verschijnt namelijk uitleg van de webmaster en een speciaal mailadres om vragen en opmerkingen over de site te sturen.

Voor iemand als Lotte, met weinig webervaring, is het lastig te bepalen aan wie ze haar vragen over toeristische informatie moet richten. Het is jammer dat bij de contactfunctie niet wordt aangegeven welke vragen er aan wie gericht kunnen worden. Ook de mededeling dat er op het centrale adres een medewerker is die de mails doorstuurt naar de juiste persoon/afdeling zou handig kunnen zijn.

### 5.3.5 Zoeken met zoekmachine en sitemap

#### Zoeterwoude

Op de startpagina van de gemeente Zoeterwoude staat de zoekfunctie rechts bovenaan, aangeduid met het woord *Zoeken*. Wie erop klikt, krijgt het volgende zoekscherm in beeld (figuur 5.3.10).

**Figuur 5.3.10 Zoekscherm gemeente Zoeterwoude**

Er kunnen één of meerdere zoektermen ingevoerd worden, waarna de zoekactie nog verfijnd kan worden door de hoeveelheid resultaten te beperken en op het exacte woord of op woordvariaties te zoeken. Verder is er de keuzemogelijkheid om de resultaten te ordenen op relevantie of op datum. Ook voor webgebruikers met weinig ervaring zal dit zoekscherm waarschijnlijk geen problemen opleveren.

Als de zoekterm “plattegrond” wordt ingetoetst, verschijnen daarop vijf resultaten (figuur 5.3.11): allerlei ingewikkelde documenten over gebruiksvergunningen en gebouwen, maar geen plattegrond van de gemeente Zoeterwoude. Zeer merkwaardig, aangezien er op de site wel degelijk plattegronden te vinden zijn (die zelfs worden aangeduid met de naam “plattegrond” en in principe dus te vinden moeten zijn voor de zoekmachine). Hoewel de zoekmachine niet moeilijk is in het gebruik, levert deze in dit geval weinig bruikbare resultaten op voor iemand die op zoek is naar informatie.

**Figuur 5.3.11 Zoekresultaten op de site van Zoeterwoude**

### *Huizen*

Op de startpagina van Huizen staat een link naar de sitemap en een link *Zoeken*. Zoeken op de sitemap betekent een zeer lange lijst met onderwerpen doornemen. Natuurlijk is dit ook een kenmerk van een sitemap, maar er zijn wel verschillen in de manier waarop zo’n lijst meer of minder optimaal kan worden vormgegeven. Zoals op de afbeelding van de sitemap van Huizen te zien is, is deze niet ideaal (figuur 5.3.12).



**Figuur 5.3.12** Sitemap gemeente Huizen

Op verschillende plaatsen staat het laatste woord van een zin op een nieuwe regel, waardoor de bezoeker het idee krijgt dat er een nieuwe rij begint. Dit is niet het geval: nieuwe onderwerpen worden slechts met een zeer kleine inspringing aangeduid. Hierdoor verliest de bezoeker het overzicht en wordt het lastig om op deze manier iets op te zoeken.

De bezoeker die voor de zoekmachine kiest, krijgt een schermje voor zich waarop een zoekterm ingetypt kan worden. Er kan gekozen worden om binnen *Alle categorieën* te zoeken of er kan voor een specifiek onderwerp worden gekozen (deze onderwerpen komen overeen met de primaire links op de startpagina). Wanneer binnen *Alle categorieën* met de zoekterm “plattegrond” wordt gezocht, levert dat drie resultaten op die allemaal naar pagina’s over vergunningen en bouwwerken verwijzen. Dit terwijl ook op deze site wel degelijk een plattegrond te vinden is (dit keer echter niet met de naam “plattegrond”). De zoekterm “parkeren” levert wel een bruikbaar resultaat op, er wordt verwezen naar een routepanner. Met de zoekterm “bereikbaarheid” wordt echter niets gevonden wat te maken heeft met de vragen uit het toeristenscenario.

### 5.3.6 Conclusies over het derde scenario

Op de meeste websites is de toeristische informatie met betrekking tot het derde scenario beschikbaar. Een onervaren internetgebruiker kan echter wel wat problemen tegenkomen die het vinden van de juiste informatie belemmeren. Deze problemen zullen per onderwerp kort worden weergegeven.

- Op de startpagina (maar ook dieper in de site) komt het voor dat links niet goed herkenbaar zijn als links. De onervaren bezoeker kan op die manier nuttige informatie mislopen.
- Ook zal de onervaren bezoeker last hebben van vage linknamen en/of erg volle en drukke startpagina’s.

- Bij de navigatie kan het probleem zich voordoen dat een bezoeker zonder waarschuwing naar een andere website of een ander scherm wordt geleid. Wie dit niet doorheeft, heeft moeite om terug te komen op de vorige pagina.
- De inhoudelijke informatie uit scenario 3 is weliswaar beschikbaar op gemeentelijke websites, maar staat vaak op verschillende plaatsen. Bezoekers moeten de gewenste informatie over parkeren, hotels en musea via verschillende routes verzamelen, terwijl het prettiger is wanneer ze alle informatie overzichtelijk bij elkaar gepresenteerd krijgen.
- Het is moeilijk om gericht contact te maken met iemand binnen de gemeente. Een algemene mail sturen, is meestal goed mogelijk. Een bezoeker, zeker iemand die weinig ervaring heeft, zal zich echter afvragen of via zo'n algemene mail wel alle vragen gesteld kunnen worden en bij wie die mail dan terecht komt. Hierover wordt meestal geen informatie gegeven.
- Resultaten van zoekmachines zijn niet altijd adequaat. De zoekterm "plattegrond" levert in sommige gevallen bijvoorbeeld niets op, terwijl er op de betreffende sites wel degelijk een plattegrond te vinden is.

#### 5.4 Scenario 4: De pas 65+

Het vierde scenario betreft de gemeentelijke loketfunctie. De bejaarde mevrouw Berghuis overweegt een pas 65+ aan te vragen. Omdat ze hier nog niet veel over weet, zou ze graag eerst wat informatie willen lezen op de website van de gemeente. De drie concrete vragen uit het scenario zijn te vinden in box 5.4. Mevrouw Berghuis mailt sinds een tijdje met haar kleinkinderen, dus ze heeft al wel wat webervaring, maar ze ziet niet zo goed meer. Ze heeft problemen met kleine letters en slecht contrasterende pagina's, en het is belangrijk voor haar dat navigatiemiddelen consistent geplaatst zijn, zodat ze daar niet steeds naar hoeft te zoeken. Deze paragraaf beschrijft haar zoektocht en de problemen waar ze tegenaan kan lopen.

*De bejaarde mevrouw Berghuis overweegt een 65+ kaart aan te vragen. Omdat ze hier nog niet veel van weet, zou zij graag wat informatie willen lezen op de website van de gemeente. Mevrouw Berghuis mailt sinds een tijdje met haar kleinkinderen, dus ze heeft al wel wat webervaring, maar ze ziet niet zo goed meer.*

- Wat kost een pas 65+?
- Hoe lang is de pas 65+ geldig?
- Wat moet mevrouw Berghuis doen om de pas te verkrijgen?

**Box 5.4 Scenario 4: De pas 65+**

##### 5.4.1 Startpagina

###### *Millingen*

Wie als slechtziende op zoek gaat naar informatie over een pas 65+, komt op de startpagina van Millingen al direct in de problemen (zie figuur 5.4.1). De bezoeker moet



twee groepen met links doornemen om een keuze te kunnen maken voor de link waar informatie te vinden zal zijn over de pas. Beide groepen zijn vormgegeven in een zeer klein lettertype, dus een slechtiende als mevrouw Berghuis zal eerst proberen deze letters groter te maken. Ook kan het de leesbaarheid bevorderen wanneer de achtergrondkleur wordt weggehaald en de lezer een (rustiger) tekstversie kan bekijken. Beide opties zijn helaas op de startpagina van Millingen niet aanwezig. De bezoeker zal dus moeten proberen om de kleine letters te ontcijferen.

Wie dat doet, zal zien dat de informatie gezocht zal moeten worden onder één van de primaire links bovenaan de pagina. De vraag is echter welke link: er lijken meerdere keuzes mogelijk. De link *Gemeenteloket* zou allerlei administratieve zaken kunnen bevatten, waar ook de 65+ pas bij hoort. Iemand zou ook kunnen denken aan *Sport en vrije tijd*: de pas 65+ geeft immers korting op allerlei activiteiten die onder “vrije tijd” vallen. Ook *Bestuur en organisatie* zou een optie kunnen zijn: wellicht worden hier zaken genoemd waar de gemeente zich mee bezig houdt en valt een pas 65+ hier ook onder. Iemand zou ook nog aan *Wonen* kunnen denken, al is hierbij wat lastiger vast te stellen wat wonen precies te maken heeft met een pas 65+. *Wonen* blijkt echter inderdaad de link die iemand met de vragen uit het vierde scenario zou moeten kiezen. Onder deze link staat een breed scala aan onderwerpen, van een *Huis huren* tot *Civiel recht*. Ook staan hier de doelgroepen ouderen en ondernemers. Iemand zal wat moeite moeten doen om overzicht te krijgen in deze grote groep met links, maar wie toch voor *Ouderen* kiest, kan van hieruit direct doorklikken naar alle informatie over de pas 65+.

Opvallend op de startpagina van Millingen zijn ook de iconen rechtsboven. Sommige daarvan zijn al redelijk ingeburgerd (huisje, vraagteken, loep). Andere roepen alleen vragen op: een D voor een disclaimer-pagina, een C voor het colofon, een i voor de sitemap en een (vrij onduidelijk getekende) envelop voor een klachtenformulier.



Figuur 5.4.1 Startpagina gemeente Millingen

### *Arnhem*

De startpagina van Arnhem is al eerder aan de orde geweest bij het derde scenario (zie figuur 5.3.1). Ook vanuit het perspectief van een slechtziende kent deze startpagina diverse problemen. Een eerste probleem is dat de pagina erg vol en onoverzichtelijk is, waardoor het voor iemand die niet goed ziet, moeilijk is om het overzicht te krijgen. Een slechtziende zou eerst kunnen proberen om de tekst te vergroten of om een tekstversie te laten verschijnen, maar deze mogelijkheden zijn ook op de startpagina van Arnhem niet aanwezig.

Een probleem met de gekleurde links aan de linkerzijde bovenaan, is dat deze weinig contrast hebben met de achtergrond. Een lichtblauwe tekst op een witte achtergrond zal voor veel slechtzienden moeilijk te lezen zijn. Een ander probleem doet zich voor met het rijtje met links daaronder, deze zijn erg klein en dus ook moeilijk leesbaar. Dit laatste geldt ook voor de nieuwsberichten in het midden. Voor iemand als mevrouw Berghuis kan het bovendien lastig zijn om de afbeeldingen aan de rechterzijde te herkennen als links. Daarnaast zijn deze zo onrustig en vaak klein vormgegeven dat ook een slechtziende die ziet dat het om links gaat, moeite heeft om ze te ontcijferen.

Wie toch wijs wordt uit deze startpagina, zal voor de informatie over de pas 65+ moeten klikken op *Producten en diensten*. Hier kan men een keuze maken voor een product op thema, op alfabet of voor formulieren. Als de keuze wordt gemaakt voor een presentatie op alfabet, verschijnt onder de “p” inderdaad de titel pas 65+.

### *Dordrecht*

De startpagina van de gemeente Dordrecht is al aan de orde gekomen bij het tweede scenario (zie figuur 5.2.3), maar komt hier terug vanuit het perspectief van een slechtziende. De startpagina oogt rustig en zal voor een slechtziende goed te overzien zijn. De links aan de bovenzijde zijn vrij groot en hebben een goed contrast met de achtergrond. Ook een slechtziende zal ze dus kunnen lezen. Wellicht is de uitleg, die verschijnt wanneer er met de muis over een link wordt bewogen, wat moeilijker te lezen. De nieuwsitems aan de rechterzijde van de pagina zullen wellicht problemen geven. Deze zijn afgedrukt in een klein lettertype. Bovendien contrasteert de gele kleur niet heel scherp met de achtergrond.

Voor de slechtziende die inderdaad problemen heeft met deze startpagina, is er de mogelijkheid een tekstversie te bekijken (zie figuur 5.4.2). Deze tekstversie is voor slechtzienden niet optimaal. De letters zijn klein en de tekst staat, zeker bovenaan, erg dicht op elkaar. De bezoeker zal zich ook afvragen wat er wordt bedoeld met hoofdnavigatie en subnavigatie. Deze laatste term lijkt hier overbodig want er wordt op de startpagina geen invulling aan gegeven (dit blijkt wel te gebeuren wanneer één van de primaire links wordt gekozen; bij subnavigatie verschijnen dan de links die hieronder vallen). Het lijkt voor de slechtziende beter om op de “gewone” pagina te blijven, dan om te gaan navigeren vanuit de tekstversie.

Hoofdnavigatie: [Home](#) | [Actueel](#) | [E-loket](#) | [Bestuur en organisatie](#) | [Bezoek Dordrecht](#) | [Wijken](#) | [Leven in de stad](#) | [Internationaal](#) | [Sitemap](#) | [Portal met externe links](#) | [Contact en Gastenboek](#) | [Help](#) | [Zoeken](#) | [Normale weergave](#)

Subnavigatie:

## Homepage

[Op zoek naar een politiek stuk?](#)

[Vacatures in Dordrecht](#)

[Weijzet zet dino's te kijk](#)

[Chileense 'Writer in Residence' verwelkomd](#)

[Opknopbeurt woonomgeving Nieuw Krispijn](#)

**Figuur 5.4.2** Tekstversie startpagina gemeente Dordrecht

## 5.4.2 Navigatie

### Breukelen

Wie op de site van Breukelen op zoek is naar informatie, komt op de onderstaande startpagina (figuur 5.4.3). Voor een slechtziende kan het storend zijn dat de tekst rechtsboven steeds verandert van *gemeente Breukelen* naar *volop in beweging*, zonder dat de bezoeker de tijd krijgt om rustig te lezen wat er staat. Een slechtziende zal op deze startpagina echter wel goed in staat zijn om de labels van de primaire links te lezen: deze zijn vrij groot afgedrukt. Wie toch last heeft van de kleuren en plaatjes en een rustiger versie wil, kan klikken op het icoon van het papier dat linksonder staat (als de muis hier overheen gaat, verschijnt er een labeltje met *tekstversie*). Er wordt in de tekstversie onderscheid gemaakt tussen een *hoofdingang* (de primaire links) en *algemene links* (de servicelinks). De titels van de links zijn groot en met goed contrast afgedrukt en zijn dus goed te zien voor slechtzienden.



**Figuur 5.4.3** Startpagina gemeente Breukelen

Hoewel de bezoeker in principe alles goed kan zien, is het nog niet gemakkelijk om een keuze te maken voor een link die naar de gewenste informatie leidt. De labels van de links zijn zo algemeen geformuleerd dat de bezoeker zich geen voorstelling kan maken van de informatie die achter zo'n link geboden wordt. Wat moet men zich bijvoorbeeld voorstellen bij de links *Breukelen* en *Actueel*? Gaat niet alle informatie op deze website over Breukelen en is niet alle informatie actueel? Ook de plaatjes geven geen extra hulp. Bij de link *Breukelen* is een groot landhuis te zien, bij *Gids* staat een afbeelding van een molen. De bezoeker zal moeilijk kunnen bepalen achter welke link de informatie over de pas 65+ gezocht moet worden en moet op goed geluk een link aanklikken.

De juiste link blijkt de link *Loket* te zijn. Vanuit hier komt de bezoeker terecht in een productencatalogus, waarin via *Thema*, *Gebeurtenis*, *Zoek product* of *Kies product* gezocht kan worden. Wie op thema wil zoeken, komt op onderstaande pagina terecht (figuur 5.4.4). Ook hier is het weer moeilijk om de keuze te maken voor de juiste link. Verschillende links zouden de informatie over de pas 65+ kunnen bevatten.



**Figuur 5.4.4** Pagina “Loket” op de site van Breukelen

De link *Leven, reizen en papieren* zou bijvoorbeeld goed op de pas 65+ kunnen slaan, omdat deze pas te maken heeft met leven. Er blijken onder deze link inderdaad allerlei papieren en levensmomenten te staan, zoals reisdocumenten, naamswijziging, trouwen en registratie woonruimte. Er is echter niets over een pas 65+ te vinden. Een andere optie is de link *Sport, Recreatie, Cultuur & Kunst*. Er zijn immers allerlei activiteiten waarvoor mensen met een pas 65+ korting krijgen. Ook onder deze link wordt echter niets verteld over de pas. Onderaan de rij met links staat *Zorg en welzijn*. Aangezien er

geen andere plausibele links meer zijn, kan ook dit een kandidaat zijn. Er verschijnt een rij met allerlei onderwerpen, waaronder *Verstandelijk gehandicapten*, *Minderheden* en *Calamiteiten en gezondheid*. Ook staat er een link *Ouderen*, die toegang geeft tot een rij voorzieningen voor ouderen, waaronder ook de pas 65+.

Als een slechtziende oudere op Breukelen informatie over de pas 65+ zoekt, heeft zij een vrij lange en lastige route voor zich. De problemen hebben niet zozeer te maken met de grafische kwaliteit van de website, maar des te meer met de vaagheid van de links en de lange en lastige navigatie.

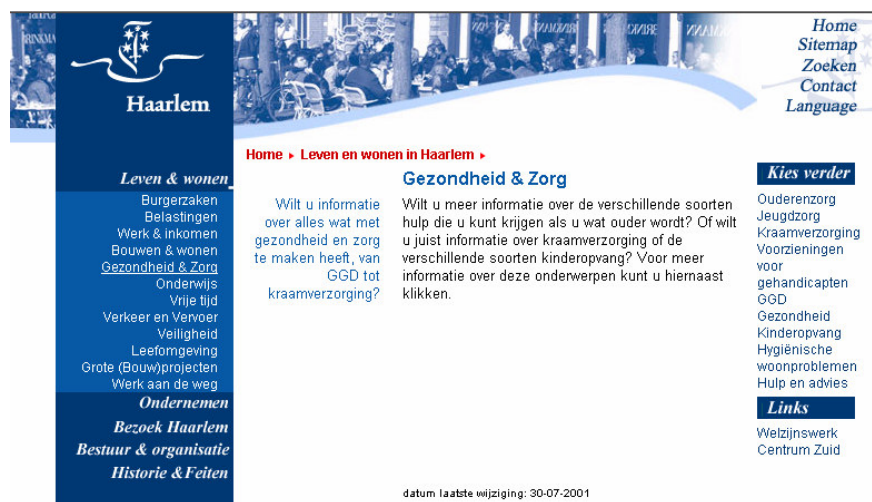
#### *Haarlem*

De navigatie op de website van Haarlem is ook al besproken bij het eerste scenario (zie figuur 5.1.5), maar zal hier weer bekeken worden vanuit het perspectief van een oudere slechtziende die op zoek is naar informatie over de pas 65+. De meest effectieve route om vanuit de startpagina bij de informatie over de pas 65+ te komen, is via de link *Ouder worden* in de boog met levensmomenten. Er verschijnt achter deze link een rij met allerlei zaken die voor ouderen relevant (kunnen) zijn. Hier staat ook de pas 65+ bij, dus de informatie wordt via deze route vlot gevonden. Het is echter de vraag of bezoekers de termen rond de boog met levensmomenten zullen herkennen als links. Iemand als mevrouw Berghuis, die slechtziend is en behoefte heeft aan consistent geplaatste navigatiemiddelen, zal deze boog met levensmomenten wellicht eerder zien als een mooie illustratie dan als mogelijkheid om te surfen.

In veel gevallen zal dus vanuit de startpagina een andere route gevolgd worden. Voor een slechtziende zullen de links aan de linkerzijde wellicht niet goed leesbaar zijn. Deze zijn afgedrukt in een cursief lettertype en zijn daardoor niet gemakkelijk leesbaar. Er is geen mogelijkheid de tekst te vergroten of naar een tekstversie te gaan.

Wie toch de links op de startpagina kan lezen, zou de keuze moeten maken voor *Leven en wonen*. Hieronder valt een breed scala aan onderwerpen, zoals *Burgerzaken*, *Onderwijs* en *Werk aan de weg*. Er is geen enkele link die heel duidelijk aansluit op de vragen over de pas 65+. De bezoeker zou de keuze moeten maken voor *Gezondheid & Zorg*. Dit is een link die door veel mensen geassocieerd zal worden met ziekte en alles wat daarmee te maken heeft. Dit lijkt in eerste instantie ook te kloppen, want de bezoeker komt op onderstaande pagina (figuur 5.4.5).

De tekst stuurt inderdaad naar allerlei soorten zorg en hulp. De oudere bezoeker zou de keuze moeten maken voor *Ouderenzorg*, al is het niet erg waarschijnlijk dat een pas 65+ met zorg te maken heeft. Iemand als mevrouw Berghuis, die graag consistente navigatiemiddelen wil, zal wellicht de links aan de rechterzijde niet als zodanig herkennen. Pas als er met de muis overheen wordt gegaan, wordt de link rood, onderstreept en verschijnt er een sterretje bij. Op dat moment is het duidelijk dat het een link is, maar wie er niet met de muis heen gaat en bovendien slecht ziet, heeft mogelijk een probleem om deze rij als links te herkennen. Wanneer er desalniettemin op *Ouderenzorg* wordt geklikt, verschijnt er een rij met links waar ook de pas 65+ bij zit. Ook hier dus een vrij moeizame route naar de juiste informatie. Het is de vraag of iemand met de kenmerken uit scenario 4 terecht zal komen bij de gezochte informatie.



Figuur 5.4.5 Pagina “Gezondheid & Zorg” op de site van Breukelen

### Emmen

De startpagina van Emmen (zie ook figuur 5.1.2) is vrij vol en de links zijn afgedrukt in een klein lettertype. Het is de vraag of een slechtziende zal opmerken dat er ergens bovenaan tussen de andere servicelinks een klein brilletje is afgebeeld. Wie hierop klikt, krijgt de volgende tekst te zien:

#### Visueel gehandicapten

Deze site is geschikt gemaakt voor visueel gehandicapten.

U kunt de letters van alle pagina's vergroten en verkleinen door gelijktijdig de Ctrl-toets van uw toetsenbord in te drukken en met het muiswiel van uw muis te draaien.

De site bevat codes waardoor blinden met behulp van een braille apparaat toegang hebben tot de informatie in onder meer ons digitaal loket (onder het thema 'Diensten en producten').

Hiermee voldoet deze site aan alle landelijke [W3C-normen](#).

Hopelijk begrijpt een slechtziende oudere wat deze instructie inhoudt. Het lukt niet om de tekst te vergroten.

De bezoeker zal een keuze moeten maken uit de rij primaire links aan de linkerkant van de startpagina. Een vrij algemene titel, maar wel de meest voor de hand liggende link is *Wonen en leven*. Hieronder is een grote hoeveelheid onderwerpen te vinden, zoals informatie over *Bouwen*, *Winkelcentrum*, *Jeugd en jongeren* en *Volksgezondheid*. Er staat echter niets bij wat met ouderen of een pas 65+ te maken heeft. Een volgende keuze kan zijn *Diensten en producten* en vervolgens het *Digitaal loket*. Hier kan (net als op de site van Breukelen) gezocht worden op thema, op levensgebeurtenis of op product (alfabetische lijst). Als bezoekers op levensgebeurtenis willen zoeken, hebben zij de volgende keuzemogelijkheden:

<b>Levensgebeurtenis:</b> <u>(Weer) naar school</u> <u>Achteruitgaan in inkomen</u> <u>Bedrijf beginnen</u> <u>Geboorte</u> <u>Huis kopen</u> <u>Immigreren</u> <u>Met pensioen</u> <u>Op reis</u> <u>Overlijden</u> <u>Verhuizen</u> <u>Werk</u> <u>Ziekte</u>
---

Er zit niet een duidelijke gebeurtenis bij die aansluit op de pas 65+. Er zou eigenlijk iets bij moeten staan als *Ouder worden* of *65 worden*. In deze rij komt de link met pensioen er nog het dichtste bij. Deze gebeurtenis zal echter niet op alle 65+'ers van toepassing zijn: sommige ouderen zijn misschien al eerder gestopt met werken of hebben nooit gewerkt. Toch is dit de link waaronder de informatie over de pas 65+ is opgenomen. Wie op *65+ pas* klikt, krijgt drie regels informatie en een link om verder te klikken. Dan volgen weer ongeveer vijf regels informatie en nog eens een link om verder te klikken. De bezoeker komt vervolgens zonder waarschuwing op een andere site, namelijk die van het "Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties". Zoals al is genoemd bij het derde scenario, is het voor de navigatie zeer onwenselijk om bezoekers onaangekondigd naar een heel andere site te leiden. Wie dit niet doorheeft, weet niet meer hoe hij terug moet komen en raakt dus in de problemen. Ook is het onwenselijk dat de bezoeker zo vaak moet klikken om alle benodigde informatie te vergaren. Waarom niet gewoon alle informatie op één pagina, in plaats van eerst drie, dan vijf regels en vervolgens doorsturen naar een andere site?

### 5.4.3 Inhoud

#### *Nijefurd*

Een slechtzijde die op de startpagina van Nijefurd komt, moet vrij veel links doornemen, die in een klein lettertype zijn weergegeven (zie figuur 5.1.1). Er is geen mogelijkheid tot vergroten of tot een tekstversie. Via de links *Dienstverlening* en *Veelgevraagde producten* komt de bezoeker op een rij met links waarbij ook de optie *Pas 65 & Rijbewijs* is opgenomen. Waarom deze twee bij elkaar onder één noemer staan, is niet duidelijk. Vanuit het perspectief van de burger hebben ze weinig met elkaar te maken. Als er op deze link wordt geklikt, verschijnt het onderstaande scherm (figuur 5.4.6).



**Figuur 5.4.6** Pagina “Pas 65 & Rijbewijs” op de site van Nijefurd

Ook hier wordt de informatie over het rijbewijs en de pas 65+ nog samengenomen. Dit zal een slechtziende wellicht in de war kunnen brengen, deze zal op de pagina moeten zoeken naar de informatie die relevant is. Dat er twee onderwerpen staan, heeft bovendien tot gevolg dat er per onderwerp maar weinig informatie gegeven kan worden. De lezer moet al na drie regels doorklikken voor meer informatie. Als dat gedaan wordt, is ineens het rijbewijs verdwenen en gaat het alleen nog over de 65+ pas. Helaas is de informatie niet erg uitvoerig. De vetgedrukte inleiding herhaalt slechts de tekst die al eerder was gegeven en in drie regels wordt daaronder nog wat extra informatie toegevoegd. Hier staat uitgelegd hoe men aan zo’n pas kan komen, maar niet wat de pas kost en hoe lang hij geldig is. Er wordt ook niet doorverwezen naar een plek waar deze informatie wél gevonden zou kunnen worden. Het resultaat van de zoektocht is dus zeer summier; de vragen worden niet of nauwelijks beantwoord. De bezoeker zal via andere kanalen de antwoorden op de resterende vragen moeten opzoeken.

#### *Sint-Michiëlsgestel*

Wie binnenkomt op de site van Sint-Michiëlsgestel, kan direct via een opvallend kader doorklikken naar een slechtziendensite. Van hieruit komt de bezoeker via de route *Producten en diensten – Pensioen of Zorg en welzijn – Ouderen* op een vragenlijst. Zoals te zien in figuur 5.4.7, zijn de vragen erg onhandig vormgegeven.

Doordat de “nee” is geplaatst onder de invulbutton, is het niet duidelijk welke button bij welk antwoord hoort. Zeker voor slechtzienden kan het daardoor lastig zijn om het juiste antwoord in te vullen. Als dit toch lukt, komt men bij een rijtje met links waarin ook *Pas 65* staat. Hier staat alle informatie die gezocht werd, keurig weergegeven. Er wordt bovendien nog verwezen naar een andere website (*website PAS65*) voor meer informatie over het onderwerp. Al is de route er naartoe wat moeizaam, de informatie



wordt op de website van Sint-Michielsgestel uiteindelijk volledig en op overzichtelijke wijze gegeven.

The screenshot shows the website header for Sint-Michielsgestel, including navigation links like 'Home', 'Reageer', 'Vind Links', and 'www.sint-michielsgestel.nl'. Below the header is a yellow navigation bar with links for 'Actueel', 'Producten en diensten', 'Bestuursinformatie', 'Bestuur', 'Dorp en wijk', 'Wet en regelgeving', and 'Organisatie'. The main content area features a green heading 'Geef een antwoord op onderstaande vragen:' followed by an introductory paragraph. Below this is a question 'Bent u gehandicapt of hulpbehoevend?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nee'. At the bottom of the section are three buttons: 'Terug', 'Opnieuw', and 'Klaar met vragen'.

Figuur 5.4.7 Vragenlijst pas 65 op de site van Sint-Michielsgestel

#### 5.4.4 Contactinformatie en transactiemogelijkheden

In de voorgaande scenario's zijn diverse problemen behandeld die zich kunnen voordoen bij het zoeken van contact met medewerkers binnen de gemeente. Het perspectief van scenario 4 leverde voor dit onderwerp geen nieuwe bevindingen op.

#### 5.4.5 Zoeken met zoekmachine en sitemap

##### *Dordrecht*

Op de website van de gemeente Dordrecht kan gezocht worden via een sitemap en via een zoekmachine. Wie via de sitemap de informatie over de pas 65+ wil zoeken, moet door een lange lijst met onderwerpen heen. Voor een slechtziende zal dit zeer moeilijk zijn, aangezien de letters vrij klein zijn. Wie er toch in slaagt de sitemap door te nemen, komt op een bepaald moment terecht in een rij met producten. Deze is niet alfabetisch gerangschikt, dus de bezoeker moet alle termen grondig scannen voor hij de gewenste informatie vindt. Figuur 5.4.8 geeft een indruk van de taak van de bezoeker. De titels zijn extra lastig leesbaar, doordat er steeds een datum achter is geplakt. Bij pas 65 zit deze datum er zo dicht op dat de lezer *pas 653/7/2003* leest.

Wie via de zoekmachine zoekt, heeft het gemakkelijker. Als hier "pas 65" wordt ingetoetst, krijgt de bezoeker twee resultaten, die allebei verwijzen naar *Burgerzaken*. Van daaruit moeten nog op enkele links worden doorgelinkt, voordat men terechtkomt bij de informatie over de pas 65+.



**Figuur 5.4.8** Fragment van de sitemap van Dordrecht

### *Tilburg*

Op de website van Tilburg verloopt het zoeken zeer soepel. Als de zoekterm “pas 65” wordt ingetoetst, verschijnt er één resultaat met de titel *Pas 65+*. Wie hierop klikt, krijgt een keurig overzicht van alle relevante informatie over de pas (zie figuur 5.4.9).

#### **PAS 65+**

- > [Algemene informatie](#)
- > [Doorlooptijd](#)
- > [Wat moet ik meebrengen](#)
- > [Wat kost dit](#)

< [Terug naar productenoverzicht](#)

#### **Algemene informatie over het product:**

Bent u 65 jaar of ouder en een ingezetene van Nederland, dan heeft u recht op de pas 65+. Hiermee kunt u korting krijgen op bijvoorbeeld de schouwburg, een museumbezoek of bij gebruik van de bus of taxi. Aan deze kaart kunnen geen rechten worden ontleend, maar wel gunsten. Deze gunsten zijn afhankelijk van de bedrijven en instellingen zelf en niet van de gemeente!

Een pas 65+ heeft geen geldigheidsduur en hoeft derhalve niet te worden verlengd.

< [Naar boven](#)

**Figuur 5.4.9** Zoekresultaat Pas 65+ op de site van Tilburg

#### **5.4.6 Conclusies over het vierde scenario**

Een slechtziende als mevrouw Berghuis heeft het op veel gemeentelijke websites niet gemakkelijk. Er is altijd wel informatie aanwezig over de pas 65+, maar deze is door allerlei problemen moeilijk te bereiken en te lezen. Hieronder staan puntsgewijs de belangrijkste problemen die iemand tegen kan komen.

- Op veel websites is het niet mogelijk om de letters te vergroten of om de achtergrondkleur te wijzigen.
- Als er wel een mogelijkheid is om de tekst te vergroten, wordt dat niet altijd duidelijk aangegeven. Een slechtziende bezoeker zal bijvoorbeeld niet snel een minuscule brilletje ontdekken dat verborgen staat tussen andere servicelinks.
- Startpagina's zijn vaak te vol, waardoor het zeker voor slechtzienden moeilijk is om het overzicht te behouden.
- De vaagheid van links maakt het moeilijk de juiste keuze te maken en een effectieve navigatieroute te kiezen naar de gewenste informatie.
- Informatie over de pas 65+ staat vaak weggestopt onder links die niet altijd van toepassing zijn op iemand die informatie zoekt over deze pas, zoals de links *Zorg en welzijn* of *Met pensioen*.
- De informatie over de pas 65+ is niet altijd volledig. Soms wordt er voor meer informatie doorverwezen naar een andere website, soms laat men het bij deze summiere informatie.
- Het zoeken op een sitemap wordt vaak belemmerd door lange en onoverzichtelijke zoeklijsten die niet op alfabet gerangschikt staan.

### **5.5 Scenario 5: Het rampenplan**

Het vijfde en laatste scenario heeft betrekking op de gemeentelijke voorlichting over risico's en rampen. Bart wil als nieuwe bewoner weten welke veiligheidsrisico's er in zijn gemeente zijn. De precieze vragen bij dit scenario zijn te vinden in box 5.5. Een bijzonder kenmerk van Bart is dat hij een echte volhouder is: als hij informatie zoekt, wil hij ook precies weten hoe het zit. Hij gaat dus ver door met zoeken. Verder is hij goed in teksten scannen, en heeft hij veel ervaring met diverse applicaties, zoals Acrobat Reader. Hieronder staan de problemen die dit laatste scenario aan het licht heeft gebracht.

#### **5.5.1 Startpagina**

De meeste startpagina's zijn bij de voorgaande scenario's aan bod gekomen bij "startpagina" en/of "navigatie". Het perspectief van de ervaren doorzetter uit scenario 5 levert nauwelijks nieuwe visies op over de vormgeving en inhoud van de startpagina's. Er zijn vooral problemen geconstateerd bij het bepalen van de juiste link om de gewenste informatie te kunnen vinden. Deze problemen zullen aan de orde komen onder 5.5.2.

*Bart heeft met zijn partner een nieuwe woning betrokken in een nieuwbouwwijk tussen de oude dorpskern en het plaatselijke industriegebied. Ze zijn erg enthousiast over alle voorzieningen, maar Bart heeft ineens bedacht dat er in deze regio misschien wel calamiteiten dreigen, zoals die toch elders ook hebben plaatsgevonden. Hij denkt aan risicovolle transporten, gevaarlijke industrieën of overstromingen. Nu weet hij dat elke gemeente tegenwoordig een rampenplan moet hebben. Bart gaat op zoek naar meer informatie hierover.*

- Zijn er in deze gemeente risico's op calamiteiten en zo ja: waar?
- Hoe kun je als inwoner aan het gemeentelijke rampenplan komen?
- Wat moeten Bart en zijn partner doen als er een ramp plaatsvindt?

#### Box 5.5 Scenario 5: Het rampenplan

### 5.5.2 Navigatie

#### *Sint-Michiëlsgestel*

Wie op de website van Sint-Michiëlsgestel (zie figuur 5.5.1) op zoek gaat naar informatie over calamiteiten en een rampenplan, zal op de startpagina niet goed weten waar hij moet zoeken. Wie, zoals Bart uit scenario 5, een volhouder is en goed teksten kan scannen, zal alle mogelijke opties aanklikken en kijken of er iets bij staat over het gezochte onderwerp.



Figuur 5.5.1 Startpagina gemeente Sint-Michiëlsgestel

Onder *Actueel* vindt de bezoeker een lijst met diverse onderwerpen, die geen van alle te maken hebben met rampen. Vanuit *Producten en diensten* kan er verder genavigeerd worden op thema (*Uw vraag over*) of op leefsituatie. De informatie zou bijvoorbeeld kunnen staan onder *Leefomgeving en veiligheid*. Hier blijkt inderdaad een link te staan naar *Branden, calamiteiten en rampen*. De bezoeker die op deze link klikt, moet uit een lange lijst bepalen “als wie” hij zijn vraag stelt. Mogelijke opties zijn bijvoorbeeld *Individu, Gezin, Huishouding, Hulpbehoevende* of *Verkeersdeelnemer*. Als de bezoeker aangeeft als individu de vraag te stellen, krijgt hij twee zoekresultaten:

- Afgezette gebieden betreden
- Vuur stoken

Beide opties leiden niet tot de informatie die de bezoeker met de vragen uit het vijfde scenario zoekt. De titel beloofde meer informatie dan er uiteindelijk geboden werd.

De bezoeker moet dus verder navigeren over de site, om alsnog te proberen om bij de gezochte informatie te komen. Geen van de primaire links leidt tot de gezochte informatie. In plaats daarvan zou de bezoeker op het idee moeten komen om de optie *Veel gestelde vragen* uit te proberen. Hier blijkt de “veel gestelde vraag” *Wat moet ik doen als de sirene gaat?* te staan. Onder deze link is een deel van de gezochte informatie te vinden. Er staat wat bewoners moeten doen als er een ramp plaatsvindt en als de sirenes gaan. Er wordt echter niet verteld of er risico’s zijn in de gemeente en de directe omgeving. Hoe grondig er ook gezocht wordt, op deze website lijkt die informatie niet aanwezig.

#### *Hoorn*

Op de startpagina van Hoorn, die ook al is besproken bij het derde scenario, begint de zoektocht naar informatie over het rampenplan met de keuze tussen vier primaire links. Deze zouden in principe allemaal de gezochte informatie kunnen bevatten. De bezoeker zal ze dus één voor één langs moeten lopen. Onder de link *De stad* wordt ingegaan op een hele rij functies van de stad, zoals *Stad om te wonen, Stad om te werken* of *Stad van welzijn*. De meest waarschijnlijke locatie voor een rampenplan, lijkt *Stad om te wonen*. Het blijkt hier echter te gaan over het kopen van een woning of kavel en over woonlasten.

Via de link *Gemeentelijke dienstverlening* kan doorgeklikt worden naar *Leefomgeving en veiligheid*. Net als op de site van Sint-Michielsgestel is hier een link *Branden, calamiteiten en rampen*. De bezoeker doorloopt ongeveer dezelfde route met dezelfde teleurstellende resultaten.

Ook via de links *Bestuur en organisatie* en *Nieuws* wordt de gezochte informatie niet gevonden. Ook op de website van de gemeente Hoorn leidt grondig zoeken en navigeren dus niet tot het gewenste resultaat.

#### *Eindhoven*

Op de startpagina van Eindhoven staan verschillende rijtjes met links die de bezoeker zal doornemen om te zoeken waar de informatie over het rampenplan staat. Wie met

de muis over de primaire links gaat, krijgt rijtjes van onderwerpen te zien die onder deze links te vinden zijn. Figuur 5.5.2 geeft een voorbeeld van zo'n rij onderwerpen, in dit geval bij *Nieuws*.



**Figuur 5.5.2** Startpagina gemeente Eindhoven

Wie alle rijtjes doorloopt, vindt pas bij *Bedrijvigheid* een link die informatie zou kunnen geven over het gezochte onderwerp, namelijk de link *Risicovolle bedrijven*. Onder deze link wordt informatie gegeven over honderd risicovolle bedrijven, waar aanzienlijke hoeveelheden gevaarlijke stoffen worden opgeslagen en/of verwerkt. De bezoeker kan doorklikken naar een kaart van de stad, waarop per wijk staat aangegeven welke bedrijven zich daar bevinden. Per bedrijf wordt kort samengevat wat de belangrijkste activiteiten zijn en wat er uit de controles is gekomen die binnen het bedrijf zijn verricht.

De bezoeker kan ook nog naar enkele veelgestelde vragen doorklikken. Deze gaan allemaal over de risicovolle bedrijven, maar niet over wat iemand moet doen wanneer er een ramp plaatsvindt. De bezoeker moet dus nog verder zoeken om ook op de andere vragen een antwoord te vinden. Deze antwoorden blijken echter nergens te staan. De bezoeker van de website van Eindhoven weet dus precies welke risico's er zijn, maar komt niet te weten wat hij moet doen als er daadwerkelijk een ramp gebeurt.

### 5.5.3 Inhoud

#### *Breukelen*

Op de website van de gemeente Breukelen komt de bezoeker via de links *Loket*, *Thema*, *Leefomgeving en veiligheid* en *Branden, calamiteiten en rampen* op een rijtje "producten" waarbij ook de link *Calamiteitenbestrijding* staat. De titel van deze link

komt het dichtst bij de vragen uit het vijfde scenario, dus de bezoeker zal deze link aanklikken. De bezoeker krijgt dan de onderstaande pagina voor zich (figuur 5.5.3).

## calamiteitenbestrijding

### Beschrijving

Het bestrijden van calamiteiten wordt verricht door de brandweer in samenwerking met politie en andere hulpverleningsinstellingen. Om rampen en calamiteiten te voorkomen wordt voor risicovolle inrichtingen (bedrijven die bijvoorbeeld werken met gevaarlijke en/of brandgevaarlijke stoffen) een brandbestrijdingsplan opgesteld.

Voor grootschalige rampen is door de gemeente een rampenplan opgesteld. Dit betreft de coördinatie en aanpak van alle hulpverlening bij het uitbreken van een grootschalige ramp. Veelal is de regionale brandweerdienst hierbij betrokken om de inzet van meerdere brandweerkorpsen en andere hulpdiensten (politie, ambulancevervoer e.d.) te kunnen coördineren.

### Levering

Klaar terwijl u wacht

### Meenemen

niet van toepassing

### Kosten

### Resultaat

Dienstverlening

### Wachten

dagen (maximaal)

**Figuur 5.5.3 Pagina “Calamiteitenbestrijding” van de gemeente Breukelen**

De bezoeker kan hier lezen dat de gemeente Breukelen een rampenplan heeft. Hiermee zijn de vragen echter niet beantwoord. Er wordt niet gezegd hoe het rampenplan eruit ziet, hoe een burger er eventueel aan kan komen, of er concreet gevaar is voor rampen en wat een burger in het geval van een ramp zou moeten doen. Wel wordt er (volgens een standaardschema dat bij alle producten verschijnt) allerlei onnodige en merkwaardige informatie gegeven, zoals de levertijd (“Klaar terwijl u wacht”) en de kosten. Deze informatie is natuurlijk handig als het bijvoorbeeld gaat over een pas 65+, maar zou in dit geval beter weggelaten kunnen worden. Het heeft hier alleen een onbedoeld komisch effect. De bezoeker zal elders op de site allicht meer informatie hopen te vinden over zijn vragen, maar helaas is dit niet het geval. Het blijft bij de summere mededeling dat er een rampenplan is.

### *Enschede*

Zoals in het voorgaande deel te zien is, wordt er op de meeste websites nauwelijks informatie gegeven over het rampenplan. Dit zal anders zijn in een gemeente waar in het recente verleden een grote ramp plaatsvond. Al staat Enschede niet opgenomen in de lijst van de in het onderzoek betrokken websites, we schenken hier toch aandacht aan de inhoud van deze website met betrekking tot de vragen uit het vijfde scenario. Deze website illustreert hoe een gemeente die kortgeleden een ramp heeft meegeemaakt, de burgers voorlicht over eventuele risico's. Op de website van Enschede komt

de bezoeker via de links *Bedrijven* en *Risico's van bedrijven* op de onderstaande pagina (figuur 5.5.4).

The screenshot shows the website 'De gemeente Enschede op Internet'. The header includes the logo 'Gemeente Enschede' and a navigation bar with links: 'Naar begin', 'Adressen', 'Sitemap', and 'Zoeken'. A search icon and language options ('Deutsch', 'Englisk') are also present. The left sidebar contains a menu with categories like 'Nieuws', 'Enschede leeft', 'Digitale loketten', 'Politiek en bestuur', 'Stadsdelen', 'Projecten', 'Organisatie', and 'Bedrijven'. The main content area is titled 'Risicos van bedrijven' and features a sub-heading 'Externe Veiligheid: gericht op veiligheid van bedrijven in Enschede'. Below this, there is a paragraph of text and a photograph of a park with a person walking. The footer of the page includes the slogan 'Enschede leeft!'.

**Figuur 5.5.4** Pagina “Risico’s van bedrijven” van de gemeente Enschede

Op deze pagina (en de bijbehorende pagina’s die via links zijn te bereiken) kan de bezoeker informatie vinden over mogelijke risico’s van bedrijven en wat de gemeente eraan doet om deze risico’s te beperken en de veiligheid te vergroten. De bezoeker wordt uitvoerig geïnformeerd over allerlei zaken die betrekking hebben op de bedrijven en hun risico’s. Er wordt echter weinig informatie gegeven over wat de burger zelf kan doen, afgezien van het invullen van een meldingsformulier wanneer het vermoeden bestaat dat een bedrijf iets onveilig doet. Wat er moet gebeuren wanneer er, ondanks alle maatregelen, een ramp zou plaatsvinden, is hier niet te vinden.

De bezoeker zal goed moeten zoeken om deze informatie alsnog te vinden. Hij kan via het *Digitaal loket* op *Product* zoeken en kan dan kiezen voor de link *alarm- en waarschuwingssysteem*. Niet een titel waar iemand direct bij zal zoeken voor de antwoorden op zijn vragen. Meer voor de hand liggende titels, zoals *Rampenplan* of *Sirene* zijn niet in de lijst opgenomen. Wie op de juiste link klikt, krijgt wel de gezochte informatie. Er wordt verteld wat een bewoner moet doen wanneer de sirene gaat en wat er gebeurt wanneer er een rampenplan in werking wordt gesteld. De informatie hierover is niet erg uitvoerig, maar wel adequaat.

### 5.5.4 Contactinformatie en transactiemogelijkheden

Aangezien een bezoeker met de vragen uit scenario 5 op de meeste websites helemaal geen of geen volledige antwoorden vindt, zal hij wellicht contact willen zoeken om alsnog antwoord te krijgen op zijn vragen. In onderstaande paragraaf wordt beschreven hoe het zoeken van contact verloopt op twee gemeentesites.



### Nijefurd

Op de website van de gemeente Nijefurd kan men via een icoontje van een telefoon op de contactpagina komen. Deze pagina is vrij uitvoerig (zie figuur 5.5.5). Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende manieren om contact te zoeken om uiteenlopende redenen. Zo is er een algemene mailbox, maar zijn er ook speciale boxen om ideeën of meldingen naartoe te sturen.



**Figuur 5.5.5** Contactinformatie van de gemeente Nijefurd

Voor de vragen uit het vijfde scenario moet vermoedelijk het algemene mailadres gebruikt worden. Zoals eerder ook bij andere scenario's is opgemerkt, zouden mensen het vervelend kunnen vinden hun vraag naar zo'n algemeen adres te sturen en stellen ze hun vraag wellicht liever gericht aan de juiste persoon of afdeling. Er is op de site echter geen naam en contactinformatie van een specifieke medewerker of afdeling te vinden waaraan de vragen kunnen worden gesteld.

### Huizen

Wie op de startpagina van Huizen (zie figuur 5.5.6) komt, ziet twee mogelijkheden om contact te zoeken. Bovenaan bij de servicelinks staat een icoon van een apenstaart met het label *Reactie*. Wie hierop klikt, krijgt een formulier waarop persoonlijke gegevens, het onderwerp en een reactie ingevuld moeten worden. Er wordt op deze pagina verder geen toelichting gegeven, waardoor de bezoeker met de vraag blijft zitten of het hier alleen om reacties op de website gaat of ook om de mogelijkheid om inhoudelijke vragen te stellen.

Een tweede optie is de link *Uw reactie*, die aan de linkerzijde van de pagina tussen de primaire links staat. Wie hierop klikt, krijgt hetzelfde formulier, maar dit keer ook een korte uitleg. Het blijkt te gaan om een mogelijkheid om te reageren op de website via het algemene formulier of via het invullen van een enquête. Hier wordt dus duidelijk dat deze contactfunctie niet gericht is op het stellen van inhoudelijke vragen over een onderwerp op de website. De bezoeker zal verder moeten zoeken om te bepalen waar hij zijn vragen over het rampenplan dan wél kwijt kan.



**Figuur 5.5.6** Startpagina gemeente Huizen

Als de bezoeker op de startpagina naar beneden scrolt en aan de rechterzijde van de pagina het rijtje *Belangrijk* bekijkt, ziet hij daar de link *Bij een ramp*. Het is de vraag of veel bezoekers dit zullen zien: het onderwerp staat vrij onopvallend tussen de andere links zoals *e-loket* en *Meest gestelde vragen*. Wie deze link opmerkt, komt via een eenvoudige route bij de beschikbare informatie over rampen. De informatie gaat vooral over wat er gedaan moet worden wanneer de sirene gaat en gaat tevens kort in op het bestaan van een rampenplan en wat dit inhoudt. Helaas wordt er bij deze informatie niet vermeld wie er bij de gemeente over dit onderwerp gaat en wordt de bezoeker dus niet in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

### 5.5.5 Zoeken met zoekmachine en sitemap

#### *Arnhem*

Op de startpagina van Arnhem staat rechts bovenaan een klein kader met een label *Zoek*. De bezoeker kan hier een zoekterm invullen om zo direct vanuit de startpagina de zoekactie te kunnen beginnen. Iemand die al verder in de website is doorgedrongen, moet op een andere manier zoeken. Door een icoon van een loep aan te klikken, komt de bezoeker in een zoekmachine waar een korte uitleg wordt gegeven, met een kader waarin de zoekterm ingevuld kan worden. De zoektermen “rampenplan”, “calami-

teiten” en “risico’s” leveren geen resultaten op. Blijkbaar is er op de website van de gemeente Arnhem niets te vinden over dit onderwerp.

#### *Tilburg*

Op de website van de gemeente Tilburg kan via de servicelink *Zoek* een zoekterm worden ingetoetst in een zoekmachine. Het zoekresultaat van de term “rampenplan” ziet er als volgt uit:

Gevonden zoekresultaten, klik op een item om het te openen.  
**Gevonden in pagina's:**  
 > [Columns Johan Stekelenburg](#)

Niet een verwijzing waar iemand met de vragen uit het vijfde scenario iets aan lijkt te hebben. Wie toch op de link met columns klikt, krijgt een lijst met tien columntitels waarin hij zelf zal moeten gaan zoeken om uit te vinden waar er iets staat over een rampenplan. Ook de term “calamiteiten” levert geen nuttige informatie op. Er verschijnen links naar persberichten, iets over *Kermis en veiligheid* en een bericht over een calamiteitenoefening.

De zoekterm “risico’s” wordt door de zoekmachine niet geaccepteerd. Er verschijnt een Engels tekstje met allerlei codes waaruit iemand af zou kunnen leiden dat de apostrof problemen geeft. De zoekterm risico levert vervolgens wel zeer veel resultaten op, maar geen van die resultaten lijkt iets te maken te hebben met een rampenplan. Ook de zoektocht op de site van Tilburg eindigt dus zonder antwoorden op de vragen.

#### **5.5.6 Conclusies over het vijfde scenario**

Wie met de vragen uit het vijfde scenario gemeentelijke websites bezoekt, blijkt voor een lastige opgave te staan. De belangrijkste problemen die zich voordoen, zullen hier kort samengevat worden.

- Op de startpagina is vaak geen duidelijke link te vinden waaronder informatie verwacht kan worden over een rampenplan. De bezoeker wordt dus gedwongen verschillende opties uit te proberen en te scannen.
- Linktitels beloven meer informatie dan ze bieden, bijvoorbeeld de link *Branden, calamiteiten en rampen*.
- Gemeenten bieden nauwelijks informatie over calamiteiten of een rampenplan. Als er al informatie is, gaat dit meestal niet verder dan een mededeling over het bestaan van een rampenplan en tips over wat er gedaan moet worden wanneer de sirene gaat.
- Er worden op sites geen mogelijkheden geboden om gericht contact te zoeken met een persoon of afdeling die over een specifiek onderwerp gaat. Bezoekers kunnen vragen dus alleen kwijt via algemene contact- of reactieadressen, waarbij het onzeker is wat er met de vragen gaat gebeuren en naar wie ze toe gaan.

- Zoeken met de zoekmachine levert geen goede resultaten op. Dit komt ofwel door gebrekkig functioneren van het zoekstelsel, ofwel doordat de informatie inderdaad ook niet aanwezig is op de website.

Bart uit scenario 5 zal op een andere manier dan via Internet aan de antwoorden op zijn vragen moeten komen. Informatie over een rampenplan is op gemeentesites moeilijk te vinden, of in het geheel niet aanwezig en de mogelijkheden om de vragen hierover per mail alsnog aan iemand te stellen, zijn beperkt.

## 6. Toegankelijkheid van gemeentelijke websites

Hoewel er de afgelopen jaren veel geld en energie is gestoken in de verdere ontwikkeling van gemeentelijke websites, waarbij doorgaans ook gebruik is gemaakt van professionals die expertise in huis hadden, is goed zichtbaar dat we te maken hebben met een relatief jong medium met alle problemen van dien. Toch is ook te zien dat er bepaalde conventies ontstaan, die de gebruiksvriendelijkheid ten goede komen. Bezoekers van websites die bijvoorbeeld een paar keer een zoekmachine in de rechterbovenhoek van een site hebben aangetroffen, verwachten de volgende keer opnieuw op die plaats een zoekmachine te vinden. Zij zijn gebaat bij conventies die overeenkomen met hun verwachtingspatronen.

In het vorige hoofdstuk zijn aan de hand van de scenario's diverse potentiële gebruikersproblemen in gemeentelijke websites beschreven. Veel van die problemen die in dat hoofdstuk beschreven worden, hebben te maken met de toegankelijkheid van de geboden informatie. In dit hoofdstuk vatten we daarom een aantal terugkerende toegankelijkheidsproblemen samen vanuit een ontwerp-perspectief. We illustreren deze problemen aan de hand van websites uit het onderzoek, maar ook aan de hand van twee nieuwe gemeentesites die we op een later moment met behulp van scenario's hebben geanalyseerd, namelijk de site van Utrecht en de onlangs met de Webwijzer Award 2003 bekroonde site van Dongen. We beschrijven een drietal elementen van gemeentelijke websites en gaan in op geslaagde en minder geslaagde ontwerpbeslissingen. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- de ordening van de startpagina;
- de zoekfunctie;
- de sitemap.

De feitelijke evaluaties waarop de observaties in dit hoofdstuk gebaseerd zijn, liggen al weer enige tijd achter ons. Diverse websites die in het onderzoek betrokken zijn, zijn inmiddels enigszins of ingrijpend gewijzigd. Toch blijven de *verschijnselen* die we in onze evaluaties hebben waargenomen, onverkort van toepassing op de gemeentelijke websites zoals die nu op het internet te vinden zijn. In dit hoofdstuk gaan we met name op die meer algemene verschijnselen in.

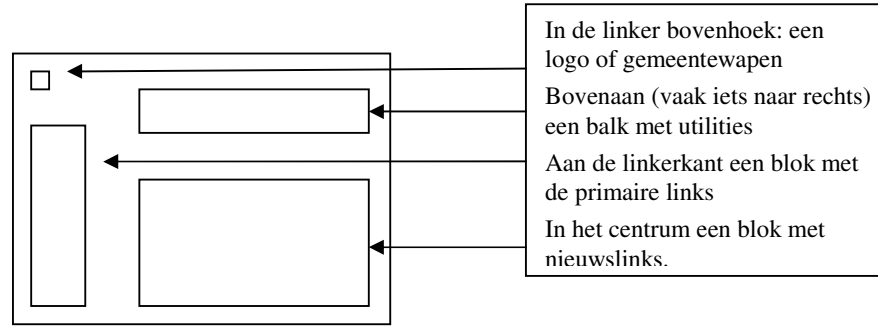
### 6.1 De startpagina

De startpagina is het allerbelangrijkste deel van elke gemeentelijke website. Vrijwel elke bezoeker komt de site binnen via de startpagina; dat weten we bij gemeentelijke websites met meer zekerheid dan bij andere typen websites, dank zij de conventie die er is ontstaan met betrekking tot de url "www.gemeentenaam.nl". Hoe meer een gemeente zichzelf presenteert op het web, des te belangrijker wordt de startpagina als "voorgevel" van de institutie. Tegelijkertijd is de startpagina de "gids" door de site. Hier zoekt de doorsnee bezoeker, die meestal met een concrete vraag de site benadert,

een weg naar het antwoord op die vraag. Een goede site met een slechte startpagina is eigenlijk ondenkbaar, omdat de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de gehele site staat of valt met de kwaliteit van dit voorportaal.

Op de sites van gemeentes zien we grosso modo twee presentatievormen van startpagina's:

- een startpagina die louter fungeert als welkom en als oriëntatie: de bezoeker staat niets anders te doen dan de site binnen te gaan via de enig beschikbare link;
- een startpagina die fungeert als inhoudsopgave, waarbij de volgende structuur veel gekozen wordt (figuur 6.1).



**Figuur 6.1** Vaste elementen van startpagina's

De oriëntatie voor de (nieuwe) bezoeker wordt geboden via het logo in de linker bovenhoek, waar vaak nog een slogan aan wordt toegevoegd die de aantrekkelijkheid van de gemeente tot uitdrukking moet brengen. In de balk met utilities vinden we vaak de sitemap (een plattegrond van de site), een button voor e-mail of adresgegevens, de helpfunctie, een zoekmachine, soms een gastenboek en soms een functie voor slechtzienden om de tekst op de site te vergroten. Met deze term *utilities* worden dan ook de links bedoeld die niet verwijzen naar specifieke inhoudelijke thema's, maar naar functies die het werken met de site vergemakkelijken.

In het frame met de *primaire links* vinden we de voornaamste richtingaanwijzers naar dieper gelegen informatie, te vergelijken met de inhoudsopgave in de traditionele gemeentegids. De kwaliteit van dit frame is van het grootste belang, omdat de meeste bezoekers hier hun weg zoeken in de site. Dat betekent dat hoge eisen gesteld moeten worden aan de helderheid van de labels van deze links.

Ten slotte zien we op veel gemeentesites ruimte gereserveerd voor nieuws. Soms is dat het grootste deel van de startpagina, soms een kleiner deel, en af en toe wordt deze nieuwsfunctie ook gerealiseerd via een aparte balk, waar kopjes van nieuwsberichten voorbij schuiven.

Wanneer we deze presentatievorm vergelijken met de eerstgenoemde optie (alleen een welkomsscherm), dan lijkt de tweede vorm efficiënter, onder de voorwaarde dat de startpagina helder laat zien dat dit de site van gemeente X is. Het scheelt de bezoeker

immers een onnodige klik, omdat na het eerste scherm met *Welkom op de site van ...* alsnog een overzicht geboden moet worden zoals dat in de tweede optie beschreven is. Vooral voor de bezoeker die regelmatig terugkeert op de gemeentesite, wordt dat welkomsscherm meer en meer een onnodige hindernis. Hieronder gaan we iets dieper in op de verschillende onderdelen van de startpagina.

### Primaire links

Voor de bezoeker die regelmatig met een gerichte vraag terugkeert naar de site van zijn gemeente zijn de primaire links van het grootste belang. Hoe fraai de plaatjes op de startpagina ook zijn, hoe mooi die ene slogan ook is waarmee de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt aangeprezen, hoe dynamisch de nieuwsfeiten ook worden gepresenteerd, deze bezoeker zal het allemaal negeren en direct via de juiste primaire link dieper de site ingaan. En ook de bezoeker die er voor het eerst komt, zal misschien even dwalen over al dat fraais en vervolgens zijn weg zoeken via dezelfde primaire links. Wij signaleren de volgende problemen met dit cruciale onderdeel.

Op menige site is de waarneembaarheid van de lijst met primaire links slecht, vooral omdat zij in een te klein menu zijn samengeperst en de labels worden gepresenteerd in een te klein lettertype, zoals op de site van de gemeente Utrecht (figuur 6.2). In dit scherm is voor het centrale deel met nieuwslinks ongeveer 90% van de ruimte gereserveerd, terwijl de primaire links zijn weggedrukt in een klein linkerframe. De waarneembaarheid wordt verder negatief beïnvloed door de kleurencombinatie: de witte letters lopen als gevolg van de achtergrond een beetje vol. Een derde punt is de presentatie van de links in één lange lijst, zonder visuele ordening in subgroepjes.



**Figuur 6.2** Startpagina gemeente Utrecht

Er lijkt in deze lijst wel een idee van een ordening te zitten (zie figuur 6.3). Zo horen de tweede en de derde link allebei tot de organisatie van de gemeente. Men zoekt Burgerzaken en het gemeentebestuur allebei in het Stadhuis. Die samenhang had

visueel ondersteund kunnen worden door de beide links als een groepje te onderscheiden in de lijst.

Er zijn ook links die betrekking lijken te hebben op specifieke gemeentelijke thema's, en telkens in een combinatie van termen worden aangeboden: *Wijk en buurt*, *Cultuur en recreatie*, *Bouwen en wonen*, *Gezondheid en zorg*, *Economie en bedrijf*, *Verkeer en vervoer*. Ook deze staan niet in een groepje bij elkaar. De lijst wordt onderbroken door de link met het label *Publieksinformatie Gemeente Utrecht*. Afgezien van het feit dat niemand zich iets kan voorstellen bij dat label – is alles op deze site immers niet Publieksinformatie over de Gemeente Utrecht? – ondermijnt deze ordening dus de mogelijke samenhang in de lijst. Juist wanneer zo'n rij met relatief veel elementen een cruciale rol speelt in de navigatie, is een visuele ordening gewenst volgens het principe *zet bij elkaar wat bij elkaar hoort en onderscheid die subgroepjes visueel van elkaar*.

<b>Gemeente Utrecht</b>
Gemeente actueel
Gemeentebestuur & organisatie
Burgerzaken & Gemeentebelastingen
Utrecht de stad
Wijk en buurt
Cultuur en recreatie
Bouwen en wonen
Gezondheid en zorg
Publieksinformatie Gemeente Utrecht
Economie en bedrijf
Verkeer en vervoer
Links

**Figuur 6.3** Primaire links op de site van Utrecht

Wijk	Bibliotheek
	Kunstuitleen
Cultu	Centraal Museum
	MC Vredenburg
Bouw	Stadsschouwburg
	Rondleidingen Stadhuis
Gezo	Uitagenda
	Buurtactiviteiten
Publi	Museumkwartier
Geme	Culturele Zondagen
Econ	Vakantiepas
	Inspraak horecabeleid
Verke	Programmaad
	Zwembaden
Links	Sport- en speluitleen
	Sporthallen
	Gymzalen

**Figuur 6.4** Uitrolvenster op de site van Utrecht

Een soortgelijk verschijnsel doet zich ook voor bij de meer gedetailleerde links achter de primaire links (zie figuur 6.4). Wie op de site van Utrecht met de muis naar een primaire link gaat, ziet een venster verschijnen waarin bestemmingen van die links zijn weergegeven. In figuur 6.4 zijn dat de bestemmingen bij de link *Cultuur en recreatie*. Hier zien we 17 labels in een lijst waar wel enig idee van een ordening uit spreekt: bovenaan staan de links die naar kunst en cultuur verwijzen, onderaan de links die naar sport verwijzen. In de middengroep is het beeld echter zeer diffuus.



Een knelpunt in die middengroep is vooral de *Uitagenda*. Dit is volgens de bouwers van de site een zeer veel bezocht onderdeel van de site. Dat is ook zeer begrijpelijk, want wie niet beschikt over een Utrechtse krant vindt hier toch zeer snel suggesties voor een avondje uit. De link past duidelijk bij kunst en cultuur, maar staat verstoep tussen de rondleidingen in het stadhuis en de buurtactiviteiten. Conceptueel is de *Uitagenda* echter van een heel andere orde, omdat we er zowel de activiteiten van de musea als van het Muziekcentrum, de bioscopen en de schouwburg mogen verwachten, die daarboven genoemd staan. In de visualisering had die hogere orde van de link *Uitagenda* beter tot uitdrukking gebracht kunnen worden.

De waarneembaarheid van de primaire links raakt dus niet alleen de vraag of bezoekers met wat minder scherpe ogen de primaire links kunnen lezen, maar ook of zij in een langere lijst er gemakkelijk de weg in kunnen vinden. Tenslotte is er nog een ander punt dat met waarneembaarheid te maken heeft: soms zien bezoekers een groep links wel duidelijk en kunnen zij de labels goed lezen, maar herkennen zij de groep niet als een reeks primaire links. Dat is bijvoorbeeld het geval op de site van Haarlem, die in figuur 6.5 is weergegeven.



**Figuur 6.5** Primaire links van Haarlem

Op deze site is een idee gerealiseerd dat in overheidscommunicatie langzamerhand populair begint te worden: orden de grote hoeveelheid informatie voor mensen in thema's die met levensmomenten te maken hebben, zoals geboorte, huwelijk en dood. In het rechterdeel van het scherm zien we dat idee gerealiseerd. Het plaatje van de baby verandert al naar gelang de fase waar men met de muis komt in een gelukkige bruid, een schoolgaand kind of een oudere dame. Het probleem is hier dat veel bezoekers niet in de gaten hebben dat zij via deze groep met links bijvoorbeeld snel bij de pas 65+ kunnen komen. Zij zien het geheel als een fraaie illustratie op de startpagina, maar niet als een instrument voor efficiënte navigatie.

Wanneer we ons realiseren dat de ruimte op een scherm beperkt is, en dat het tegelijkertijd wenselijk is opsommingen met links niet te lang te maken vanwege de extra cognitieve belasting die dat voor de bezoeker oplevert, dan is het verbazingwekkend te zien hoe vaak we op startpagina's in de rij met primaire links een herhaling zien van precies dezelfde links die ergens anders op het scherm ook worden aangeboden. Meestal betreft het een herhaling van servicelinks die in een andere balk als *utilities* worden aangeboden. In figuur 6.2 zien we bijvoorbeeld de link *Publieksinformatie* aangeboden als primaire link, waarachter een zoekmachine schuilt. In de servicebalk vinden we echter ook een zeer eenduidige zoekfunctie, waarachter dezelfde PiGU database te vinden is. Het is dus niet alleen een slecht begrijpelijke, maar ook een overbodige link. Ook functies als *Contact* en *Links* zijn we vaak dubbelop tegengekomen op startpagina's.

Dit probleem is niet alleen een aspect van redundantie; ernstiger is misschien dat het bijdraagt aan verwarring omtrent een zich ontwikkelende conventie: primaire links geven toegang tot diverse thema's van de site en servicelinks geven toegang tot

verschillende functies. Het is handig als die twee typen in verschillende groepen worden aangeboden, wat in de praktijk ook meer en meer gebeurt. Sites die met deze conventie breken, belemmeren daarmee de verdere ontwikkeling van efficiënte communicatie op het web. Dat is in sterke mate het geval op de (met de Webwijzer Award 2003 bekroonde) site van de gemeente Dongen (zie figuur 6.6).



**Figuur 6.6** Startpagina gemeente Dongen

Op deze startpagina zien we drie groepen links, de actualiteiten in het linker frame, de primaire links in het rechter frame en daarboven de utilities. Maar die indeling is allerm minst consequent. Zo staat bovenaan in het actualiteitenframe de mogelijkheid om een *Tekstversie* van de site te activeren, hetgeen natuurlijk een optie is die bij de utilities geplaatst had moeten worden. En tussen de primaire links staat de zoekfunctie, terwijl die door de gebruiker in de bovenste balk gezocht zal worden. Tevens vinden we er een link naar *Actualiteiten*, wat wonderlijk is omdat daar al een apart frame voor wordt aangeboden. En tenslotte staat er bij de utilities een link naar de nieuwsbrief, die weer beter past in datzelfde linker frame met actualiteiten. De toegankelijkheid van gemeentelijke sites wordt ernstig geschaad als op deze manier ordeningsprincipes verwaarloosd worden.

### De labels van links

Naast de waarneembaarheid van de primaire links is er het probleem van de begrijpelijkheid van de labels. Op dit punt hebben we bijzonder veel problemen geconstateerd. Nu is het ook een bijzonder moeilijke taak om de volledige inhoud van een grote en diepe gemeentelijke website in een beperkt aantal begrijpelijke categorieën te ordenen. Bovendien is het verleidelijk om dan terug te grijpen op termen die nu eenmaal in de gemeentelijke organisatie al langer gangbaar zijn om ambtelijke deelorganisaties aan te duiden. Maar het publiek benadert de site meestal met een specifieke vraag en moet

dan proberen het thema van die vraag te verbinden met de gepresenteerde labels van de primaire links. De bezoeker denkt niet in termen van gemeentelijke afdelingen.

Een veel voorkomend probleem is dat labels van links zo algemeen geformuleerd zijn dat de bezoeker zich geen voorstelling kan maken van de informatie die achter zo'n link geboden wordt. Op de veelgeprezen site van Dongen (zie figuur 6.6) zien we verschillende van die labels:

- *Gemeente*
- *On line*
- *Platform Wonen*
- *Service*
- *Locatiezoeker*

Het probleem met deze labels is dat ze veel te algemeen zijn. De hele site is immers van de gemeente, dus wat mag de bezoeker achter de link *Gemeente* verwachten? Die bezoeker is ook al online; met welk doel zal hij derhalve de link *On line* aanklikken? Eveneens is onduidelijk wat achter het *Platform Wonen* vermoed mag worden, het lijkt een aantrekkelijke link voor het scenario van de dakkapel, maar de bezoeker met dat doel zal er teleurgesteld worden. Wat voor diensten er achter *Service* geboden worden is onduidelijk. En of de *Locatiezoeker* de weg wijst in de site zelf of naar fysieke plaatsen in Dongen is ook niet helder. De term zijn we niet eerder tegengekomen op gemeentelijke sites.

Deze problemen zijn op zichzelf tamelijk ernstig, maar de ontwerper van de site had de bezoeker tegemoet kunnen komen door heldere mouse-rollovers toe te voegen aan de labels. Nu zijn die er wel op deze site, maar ze bieden slechts een herhaling van het precieze label van de link en helpen ons dus niet verder.

In gebruikersonderzoek zien we herhaaldelijk dat dergelijke links allereerst twijfel oproepen, omdat mensen zich er geen voorstelling bij kunnen maken, en vervolgens blijken bezoekers juist een voorkeur voor dit type links te hebben op het moment dat ze zich verdwaald voelen of niet meer weten waar ze verder zoeken moeten. Dan is het oneindige bereik van het label een laatste toevluchtsoord waar misschien een antwoord op de vraag gevonden kan worden. Andere labels die onder deze groep vallen zijn: *Algemene informatie*, *Publieksinformatie*, *De stad in beeld*, *Over de gemeente* en *Ontdek het dorp*. We zijn ze op erg veel sites tegengekomen.

Soms bieden sites een toelichting op de labels in een middenframe, zoals bijvoorbeeld de site van Arnhem (zie figuur 6.7). De bezoeker die met het skatebaan-scenario op zoek is naar informatie zou hier onder *Wonen en Leven* kunnen klikken en vervolgens in twijfel raken of hij moet doorklikken naar *Leven in de stad* of *Leefomgeving*. Ook dit zijn labels die bijzonder weinig duidelijkheid verschaffen over de informatie die achter de link verwacht mag worden. Maar daar zou een verhelderend tekstje in het midden van het scherm hulp kunnen bieden. Hier lezen we de volgende ronduit verbazingwekkende toelichting.



**Figuur 6.7** Pagina “Wonen & Leven” op de site van Arnhem

*Leven in de stad.*

*Elke dag is een uitdaging voor Arnhem en haar inwoners. Of het nu gaat om werk, inkomen, opleiding, bibliotheek, gezondheid, welzijn, veiligheid, milieu of afval. U leest over genoemde onderwerpen op deze pagina's.*

Het moet een bijzondere ervaring zijn om als inwoner van Arnhem te lezen dat er ook vandaag weer een uitdaging te beleven is op het terrein van de bibliotheek, het milieu of afval. Wie nu verwacht onder deze link informatie te gaan vinden over het ophalen van afval komt echter voor nog een verrassing te staan. Het tekstje dat ter toelichting dient bij de andere link *Leefomgeving* luidt namelijk:

*Leefomgeving*

*Waar kunt u uw afval kwijt? Hoe zit het met een parkeervergunning?  
Alles wat te maken heeft met uw directe leefomgeving vindt u op deze pagina's.*

Hier worden bezoekers van een gemeentelijke website niet alleen in verwarring gebracht met weinigzeggende labels als *Leven in de stad* en *Leefomgeving*, zij worden ook geconfronteerd met tamelijk opgewonden, loze peptalk die bovendien verkeerde verwachtingen wekt over wat er achter de link te vinden is.

Een ander, taalkundig interessant fenomeen is dat de woorden *gemeente* en *stad* verschillende betekenissen lijken te hebben op de sites. De term *gemeente* lijkt meer te wijzen op een bestuurlijke eenheid, terwijl de term *stad* eerder wijst op de fysieke locatie van de bebouwde ruimte. De bioscoop moet je zoeken in de stad en het rampenplan bij de gemeente. Deze betekenissen lijken vooral bij de grotere gemeenten aan de orde te zijn, omdat een conglomeraat van een aantal dorpen in een bestuurlijke eenheid van een gemeente nu eenmaal het begrip stad zelden hanteert. De conventie is echter ook voor de steden niet altijd consequent doorgevoerd, omdat we bijvoorbeeld

wel de link *Digitale stad* aantreffen, die elders *Digitaal loket* genoemd wordt en waar veelal formulieren en verklaringen gevonden kunnen worden.

Een ander type moeilijk begrijpelijke labels betreft links als *Plannen*, *Projecten* en *Ontwikkelingen*, die we zijn tegengekomen als primaire link. Natuurlijk heeft een gemeente talloze plannen en projecten en spelen er erg veel ontwikkelingen, maar de burger die een site bezoekt, thematiseert zijn vraag niet in een dergelijke categorie. Zelfs in een scenario als het rampenplan, zal de bezoeker eerder denken aan calamiteiten, overstromingen, explosies en branden dan aan plannen. En als hij dat al zou doen, dan is er een zeer kleine kans dat het rampenplan daadwerkelijk op die plek gevonden zal worden. Misschien beschouwt de burger de bouw van een dakkapel als een project, toch zal hij daar de informatie (terecht) niet vinden. Het probleem met deze labels is dat de bezoeker geen concrete invulling van het begrip kan maken.

Een laatste probleem met de labeling van links doet zich voor wanneer het label niet duidelijk maakt dat er iets anders gebeurt na het aanklikken dan de bezoeker verwacht. Zulke gebeurtenissen zijn: het doorschakelen naar een externe site, waardoor de bezoeker ineens de site uit schiet, het openen van Acrobat Reader waarmee soms langdurig gewacht moet worden totdat een pdf-file geopend is, of een onverwacht vragenformulier dat eerst ingevuld moet worden voordat de bezoeker verder mag. Wie bijvoorbeeld op de site van Dongen een uittreksel of een pas 65+ wil verkrijgen moet halverwege de navigatie ineens diverse vragen beantwoorden over de burgerlijke status, het hebben van kinderen, enzovoort. Wie op dezelfde site de zoekmachine aanklikt, krijgt geen zoekmachine maar moet eerst weer kiezen voor een sitemap, een productencatalogus, een index of een lijst met veelgestelde vragen.

#### Utilities of servicelinks

Op de site van de gemeente Utrecht zien we de volgende servicelinks in de rechter bovenhoek van het scherm (zie figuur 6.8). Dit is de plaats waar op veel sites een dergelijke balk te vinden is.



**Figuur 6.8** Servicelinks op de site van Utrecht

De functies die we hier zien, lijken tamelijk conventioneel; we vinden ze immers op de meeste sites. Op sommige sites vinden we ook nog andere functies zoals:

- een zogenaamd *Gastenboek*, waar bezoekers een reactie op de site kwijt kunnen;
- een sitemap, die een overzicht biedt van de structuur van de site;
- een index, waarmee op alfabet een onderwerp in de site gezocht kan worden;
- een optie om (delen van) de site in een andere taal te lezen;
- een optie om de site alleen in tekstversie te bekijken of in een ander tekstformaat;
- een link met adressen en telefoonnummers;
- links naar andere sites (meestal met het label *Links*);
- een link naar veel gestelde vragen (vaak met de Engelse afkorting *FAQ*);

- statistieken, met informatie over aantallen bezoekers van de site;
- een disclaimer.

Kenmerkend voor al die links is dat ze niet verwijzen naar een bepaald onderwerp, het zijn geen thema-aanduiders, maar een bepaalde functie aan de bezoeker bieden. De twee laatst genoemde links in de opsomming onttrekken zich enigszins aan die definitie: ze verwijzen weliswaar niet naar een specifiek thema van de gemeente, maar bieden ook niet echt een functie. Ze gaan eigenlijk over de site zelf, en zijn in die zin metacommunicatief van aard. Dat zou ook gezegd kunnen worden van de sitemap, die immers vertelt wat de structuur van de site is.

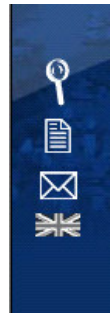
Wij signaleerden een aantal problemen met deze servicelinks. Wat we hierboven constateerden met betrekking tot slechte waarneembaarheid van de primaire links, geldt ook voor de servicelinks. Ze zijn op sommige sites te klein weergegeven en daardoor slecht zichtbaar. Dat probleem wordt vergroot als ze ook nog op een onconventionele plaats staan, zoals onderaan de site.

Soms zijn de links wel goed waarneembaar, maar niet goed begrijpelijk. Dat is vooral het geval wanneer de links aangeduid worden met iconen, waarvan de betekenis niet in één oogopslag helder is. Hieronder laten we enkele voorbeelden zien van dergelijke links.



**Figuur 6.9 Servicelinks op de site van Dordrecht**

Op de site van Dordrecht vinden we rechts een servicelink met twee horizontale pijlen (zie figuur 6.9). Dit is geen conventioneel icoon, waar de makers van de site zich ook bewust van lijken te zijn. Als de bezoeker er met de muis op gaat staan, verschijnt er een tekstje direct onder de primaire links waaruit blijkt dat het hier om een *Portal* gaat. En omdat die term vermoedelijk evenmin duidelijk is, wordt die vervolgens toegelicht. Vermoedelijk zullen bezoekers die met de muis op het logo gaan staan hun ogen echter gericht houden op dat logo en derhalve niet zien dat er ongeveer twintig centimeter verderop een toelichting te vinden is.



**Figuur 6.10 Servicelinks op de site van Breukelen**



**Figuur 6.11 Servicelinks op de site van Hoogeveen**

Op de site van Breukelen vinden we aan de linkerkant een verticale balk met service-links (figuur 6.10). De bovenste is onmiskenbaar de zoekmachine, de onderste is een link naar Engelstalige informatie. De middelste twee zijn minder duidelijk, vooral in combinatie met elkaar. Een mogelijke interpretatie is dat we eerst een brief zien, die in een enveloppe past. De enveloppe verwijst echter naar de contactfunctie, en de brief naar de tekstfunctie. Uit het (wel erg subtiele) feit dat op die afbeelding van het “briefpapier” geen plaatjes staan, moet de bezoeker afleiden dat hier een mogelijkheid is om de site zonder plaatjes te bekijken.

Op de site van Hoogeveen (zie figuur 6.11) vinden we drie iconen, waarvan de eerste (niet echt eenduidig) verwijst naar de sitemap. Daarnaast zien we weer een enveloppe, maar nu met de betekenis “Vragen, schrijf een brief naar de gemeente”. Daarnaast zien we een zeer ongebruikelijk icoon, dat verwijst naar de mogelijkheid om huwelijks-voltrekkingen digitaal op het web te volgen.

## 6.2 De zoekfunctie

De zoekfunctie is uiteraard zeer belangrijk in zulke complexe omgevingen als gemeentelijke websites. Het is dus van groot belang dat deze functie goed waarneembaar en begrijpelijk gepresenteerd wordt op de startpagina. De conventionele plaats is op de balk met servicelinks in de rechter bovenhoek. Wanneer de bezoeker op die link klikt, moet de vervolgroute natuurlijk ook helder zijn. Dat is vaak niet het geval. Bijvoorbeeld op de site van Utrecht krijgt de bezoeker na het aanklikken van de zoekfunctie het volgende scherm te zien (figuur 6.12).

The screenshot shows a search interface titled "Zoeken in website" with three main sections:

- Zoek in website www.utrecht.nl**: Includes search criteria (Titel, Trefwoorden, Samenvatting), a search input field, and a "zoek" button. Below the input field, it says: "Typ een zoekterm in waar u meer over wilt weten en doorzoek de website www.utrecht.nl."
- Zoeken in Publieksinformatie gemeente Utrecht (PIGU)**: Includes a search input field and a "zoek" button. Below the input field, it says: "PIGU is de vraagbaak van de gemeente Utrecht. PIGU bevat informatie over:" followed by a list:
  - de gemeentelijke diensten en producten
  - niet-commerciële organisaties in Utrecht
 At the bottom of this section is a link: [meer informatie over PIGU](#)
- Andere zoekmogelijkheden**: Lists two items:
  - Raadsinformatie online
  - Stadskaart
 Below this list, it says: "(Bovenstaande links worden in het hoofdvenster geopend.)"

**Figuur 6.12** Zoekmachines op de site van Utrecht

Er blijken maar liefst drie mogelijkheden te zijn, waaruit een keuze gemaakt moet worden. Welke keuze moet de bezoeker maken die wil weten of hij een vergunning nodig heeft voor zijn dakkapel? Hij verwacht die informatie te vinden op de site van Utrecht, waar de eerste machine in lijkt te zoeken. Maar wat doet de tweede machine dan? Is zo'n vergunning niet een gemeentelijke dienst, waar de tweede machine betrekking op lijkt te hebben? Of gaat er een raadscommissie over zo'n vergunning en moet hij de derde optie kiezen? We zijn dit probleem op diverse sites tegengekomen, en zelden was er een eenduidige instructie waaruit de bezoeker kon opmaken wat de juiste vervolgactie was. Idealiter confronteert een site de bezoeker niet met dit soort problemen. Indien er onvermijdelijk gewerkt moet worden met meerdere zoekmachines, dan is de enige optie dat de bezoeker een vraag krijgt over het type informatie dat hij zoekt, waarna vervolgens de juiste zoekmachine geactiveerd wordt.

Ook na het intypen van zoektermen ontstaan er problemen voor de bezoekers: de output wordt op een zodanige manier gepresenteerd dat men geen idee heeft wat de relevantie is van de aangeboden links die een antwoord op de vraag zouden kunnen bevatten. Een voorbeeld daarvan is de output van de eerste zoekmachine uit figuur 6.12, nadat het woord dakkapel is ingevoerd (zie figuur 6.13).

---

*(De gevonden links worden in het hoofdvenster geopend.)*

<b>Nieuwe omgeving</b>	<b>Oude omgeving</b>
<p>1 <b>bouwen</b> -, Laatst gewijzigd: 6-9-2002 Producten en diensten ballie bouwen</p> <p>2 <b>Vraag en antwoord</b> -, Laatst gewijzigd: 29-1-2003 Antwoorden op vragen gesteld door bezoekers over bodemverontreiniging, saneren, bouwstoffenbesluit, olietanks, bodemonderzoek</p> <p>3 <b>Bouwen</b> -, Laatst gewijzigd: 5-2-2003 [toelichting op pagina zoals die wordt getoond door de zoekmachine]</p> <p>4 <b>Afgehandelde bouwplannen</b> -, Laatst gewijzigd: 5-2-2003 [toelichting op pagina zoals die wordt getoond door de zoekmachine]</p> <p>5 <b>Procedures bouwen/gebruik</b> -, Laatst gewijzigd: 5-2-2003 [toelichting op pagina zoals die wordt getoond door de zoekmachine]</p> <p>6 <b>Rijks monumenten</b> -, Laatst gewijzigd: 5-2-2003 [toelichting op pagina zoals die wordt getoond door de zoekmachine]</p>	<p>1. <b>td_voor.doc</b> De grens van het bestemmingsplan is op tekening nummers 2558A, 2558B en 2558C met een grove puntlijn aangegeven. Burgemeester en wethouders kunnen ten behoeve van de waarborging van het stedenbouwkundig beeld nadere eisen stellen ten aanzien van de hoogte-opbouw en de kapvormen. Voor het bouwen op de in lid 1 bedoelde gronden gelden de volgende bepalingen: de hoogte van de gebouwen mag niet meer bedragen dan 4 meter; de gronden mogen geheel worden bebouwd. <b>td_voor.doc</b></p> <p>2. <b>td_toelp.doc</b> De belangrijkste reden voor het opstellen van het voorliggende bestemmingsplan is dan ook dat daarmee voor het gehele gebied weer een actueel bestemmingsplan kan worden verkregen. Doel van het bestemmingsplan Het belangrijkste doel van het voorliggende bestemmingsplan Tuindorp is het verkrijgen van een actueel beheerkader voor de bestaande situatie. Het wordt aan de noordzijde begrensd door de spoorlijn Utrecht - Amersfoort/Hiversum, aan de oostzijde door de Oosterspoorbaan en aan de ... <b>td_toelp.doc</b></p>

---

**Figuur 6.13** Output van de eerste zoekmachine op de site van Utrecht met “dakkapel”



Opvallend is dat er kennelijk in twee “omgevingen” is gezocht, waarvan de bezoeker mag raden wat dat voor ruimtes zijn, en dat in geen van beide de ingevoerde zoekterm te vinden is. Die twee omgevingen zijn het gevolg van ombouw van de site van Utrecht. Belangrijker is dat onduidelijk is hoe de resultaten geordend zijn. Het eerste resultaat is een link naar *Bouwen*, de derde link is dat eveneens; maar die derde lijkt recentier te zijn dan de eerste. Dit is een probleem dat we vaker zijn tegengekomen.

Wanneer de bezoeker de andere machine met dezelfde zoekterm had gekozen, zou het resultaat er als volgt uit hebben gezien (zie figuur 6.14).



**Figuur 6.14** Output van de tweede zoekmachine op de site van Utrecht

Het verschil kan nauwelijks groter zijn. In de eerste plaats vanwege de rust op dit scherm: slechts één link wordt aangeboden met de optie om opnieuw een zoekterm in te voeren. Het label van de link laat weinig aan duidelijkheid te wensen over. Er zijn diverse folders beschikbaar waar de bezoeker de meest relevante uit kan kiezen. Wie doorklikt vindt een opsomming met folders waaronder een met de titel: *Over dakramen, dakkapellen en zonnepanelen in het dakvlak*. Helaas kan deze folder niet via de site bekeken worden.

Maar er zijn ook nog andere manieren om de gebruiker van een zoekmachine in verwarring te brengen. Zo presenteert de site van Dongen de output op de zoekterm “dakkapel” als volgt (zie figuur 6.15).

Allereerst zien we de mededeling dat er geen items zijn gevonden met deze zoekterm. Daaronder staat dat de resultaten 0 tot 2 van totaal 2 [1] weergegeven worden. Die mededeling is verwarrend, niet alleen omdat hij strijdig is met de voorgaande; maar bovendien is het getal 0 hier ook niet makkelijk te duiden. We hebben nog niet eerder gezien dat een zoekmachine de resultaten begint te nummeren met 0. Ten slotte is het resultaat zelf evenmin erg helder weergegeven, aangezien elke toelichting ontbreekt op de status van de gevonden links. We zien niet hoe recent die links zijn, wat hun positie is in de site, laat staan wat voor informatie we daar mogen verwachten. Vooral de link naar de veelgestelde vragen doet niet veel goeds vermoeden.

**Zoeken**

Gebruik het onderstaande veld om een zoek argument in te voeren.  
 Niets gevonden ? Gebruik de [productencatalogus](#) voor uw digitale aanvragen,  
 of onze [digitale gemeentegids](#) voor meer informatie.  
 Met 'geavanceerd zoeken' is het mogelijk om te zoeken binnen bepaalde gebieden van de website.

Zoeken op:

---

Gevonden Resultaten: **Geen items gevonden**

---

Weergeven resultaten 0 tot 2 van totaal 2  
**[1]**

[Vergunningen](#)

---

[Veelgestelde vragen](#)

---

**Figuur 6.15** Output van de zoekmachine op de site van Dongen

Veel meer informatie verstrekt de zoekmachine van de site van Arnhem (zie figuur 6.16). Hier zien we dat er drie resultaten gevonden zijn, waarbij wordt aangegeven wat de score is. Helaas wordt nergens duidelijk gemaakt wat dit voor soort score is. We zien wel dat de links geordend zijn in aflopende score, hetgeen doet vermoeden dat de grootste kans van slagen bij de eerste link zal zijn. Verder zien we in de link tegelijkertijd de structuur weergegeven, waarmee de positie van de link in de site duidelijk wordt. En ten slotte staat er hoe recent die gegevens zijn.

**Zoeken op de site van Gemeente Arnhem**

**Zoekresultaten**

Zoekresultaten voor **dakkapel**

resultaat: 1-3 van totaal: 3

- **1 maart 2004 score: 69%**  
**Beschrijving:** 1 maart 2004  
[Internet / Wonen & Leven / Bouwen & wonen / Welstand / De commissie voor Welstand en Monumenten / Adviezen commissie voor Welstand en Monumenten / 1 maart 2004](#)  
 laatste update : 17-03 2004, 09:33
- **Welstand score: 40%**  
**Beschrijving:** Welstand  
[Internet / Wonen & Leven / Bouwen & wonen / Welstand](#)  
 laatste update : 15-03 2004, 09:15
- **Schuytgraaf score: 21%**  
**Beschrijving:** Schuytgraaf  
[Internet / Wonen & Leven / Bouwen & wonen / Welstand](#)  
 laatste update : 15-03 2004, 09:15

**Figuur 6.16** Output van de zoekmachine op de site van Arnhem

Een laatste bevinding in ons onderzoek is dat menige zoekmachine op gemeentelijke sites aangeeft dat er geen resultaten te vinden zijn, terwijl we via navigatie wel degelijk op zinvolle informatie uitkwamen. Die ervaring hebben we een aantal keren opgedaan met het rampenplan en met het scenario van de toerist die op zoek was naar informatie over parkeergelegenheid. Ook dat is natuurlijk een belemmering in de toegankelijkheid van gemeentelijke websites, omdat menige bezoeker via de zoekmachine probeert een antwoord op zijn vraag te krijgen. Liever geen zoekmachine dan eentje die ten onrechte aangeeft dat er niks te vinden is.

Samenvattend stellen we dat het bij de beoordeling van een website verre van voldoende is om vast te stellen dat er een zoekmachine op de site aanwezig is. Slecht werkende zoekmachines helpen de bezoekers van de wal in de sloot. Te vaak worden bezoekers op gemeentelijke websites geconfronteerd met problematische keuzes tussen verschillende zoekmachines en te vaak voldoet de output ervan niet aan minimale criteria van begrijpelijkheid:

- duidelijkheid over het criterium waarop de resultaten geordend zijn;
- duidelijkheid over de actualiteit van de resultaten;
- duidelijkheid over de bestemming van de links die aangeboden worden.

### **6.3 De sitemap**

Aangezien de structuur van complexe sites voor de bezoeker niet eenvoudig te overzien is, vormen sitemaps een nuttige functie voor de bezoeker die behoefte heeft aan overzicht. De functie van een sitemap is immers als een soort plattegrond – zoals hij op sommige sites ook wel genoemd wordt – zichtbaar te maken welke afdelingen de site bevat en hoe binnen die afdelingen de structuur in elkaar zit. Het grote probleem voor de maker van zo'n sitemap is dat dit alles overzichtelijk moet zijn op een relatief klein beeldscherm. Hier tekent zich het volgende dilemma af: alles tonen met als gevolg geringe overzichtelijkheid of alleen de hoofdlijnen tonen met als gevolg onvolledigheid.

Naar aanleiding van de ervaringen bij het werken met scenario's hebben we geïnventariseerd hoe andere gemeenten gebruikmaken van een sitemap. In die inventarisatie hebben we de sitemaps geanalyseerd van alle gemeenten die eind 2002 genoteerd stonden in de top 50 van [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Hieronder vatten we enkele resultaten samen. Daarbij maken we gebruik van suggesties die zijn geformuleerd door Farkas & Farkas (2000) en die Nielsen heeft beschreven op zijn site over web usability ([www.useit.com](http://www.useit.com)) in een specifieke bijdrage over de sitemap. Deze auteurs bieden een fors aantal criteria voor het beoordelen van sitemaps; wij brengen die terug tot de volgende zes punten:

- de bezoeker moet een goed waarneembaar overzicht krijgen van de site;
- er moeten verschillende niveaus van de site zichtbaar zijn;
- de sitemap mag twee of drie keer de grootte van het beeldscherm zijn;
- de sitemap moet volledig zijn wat betreft de primaire links;
- de sitemap moet laten zien wat de relaties tussen de onderdelen van de site zijn;

- de sitemap moet de bezoeker in staat stellen om direct vanuit de sitemap naar een positie in de site door te klikken;
- de bezoeker moet op de sitemap kunnen zien waar hij zich bevindt en waar hij al geweest is.

Op het punt van waarneembaarheid schieten veel sitemaps tekort, omdat de labels van links te klein zijn weergegeven, waarschijnlijk als gevolg van het streven om diep scrollen te vermijden. De meeste sites bieden twee of drie niveaus aan op de sitemap: de primaire links, de daaronder liggende sublinks, en soms dan nog één niveau dieper. Meestal gebeurt dat in de vorm van een naar rechts vertakkende lijst, waarbij elke sprong naar rechts een niveau dieper in de site aangeeft, zoals op de site van Meerlo-Wanssum in figuur 6.17 te zien is. Opmerkelijk is hier dat in de weergave van de sitemap het hoofdframe met primaire links zichtbaar blijft. Dat overzicht heeft natuurlijk geen functie voor de bezoeker die juist op zoek is naar een meeromvattende structuur. Tegelijkertijd beperkt het nog verder de ruimte die beschikbaar is voor de sitemap.



**Figuur 6.17** Sitemap op de site van Meerlo-Wanssum

Op de inmiddels gewijzigde site van Leeuwarden (zie figuur 6.18) is gekozen voor een andere presentatievorm, waarin het frame met primaire links is verdwenen, waardoor het gehele scherm voor de sitemap beschikbaar is. Bovendien is de weergave niet van links naar rechts maar van boven naar beneden, waardoor met behulp van een scrollbar nog meer ruimte ontstaat. Dat gaat echter wel weer ten koste van het overzicht, omdat de gehele structuur niet in een oogopslag zichtbaar is. Deze keuze heeft ook tot gevolg

dat het overzicht minder diep is: we zien immers uitsluitend de primaire en secundaire links.



**Figuur 6.18** Sitemap op de site van Leeuwarden

Een elegante oplossing voor het dilemma tussen overzicht (met de noodzakelijke beperking van wat afgebeeld kan worden) en volledigheid (met de beperking van de overzichtelijkheid) biedt de site van Maasdriel (zie figuur 6.19). Ook hier is onder een utility-balk verticaal een overzicht gepresenteerd van de structuur van de site. Dit overzicht gaat drie niveaus diep: onder *recreatie en toerisme* zien we de link *watersport* en die is weer onderverdeeld in zes diepere links.

Een nadeel van deze sitemap is dat hij niet weergeeft waar de bezoeker al geweest is en evenmin stelt hij de bezoeker in staat om direct een link aan te klikken. Hij is weergegeven als een plaatje waarop niet genavigeerd kan worden. Bovendien zijn de kleuren misschien wel fraai, maar contrasteren zij niet zo goed met de witte letter, hetgeen de waarneembaarheid schaadt.

Samenvattend stellen we dat we de ideale sitemap van een gemeente, die voldoet aan alle bovengenoemde criteria, nog niet gezien hebben. Een kanttekening daarbij is dat we twijfels hebben over de functionaliteit van sitemaps voor de alledaagse bezoekers. Allereerst betwijfelen we in hoeverre bezoekers behoefte hebben aan een overzicht van de structuur van een site. Willen zij niet simpelweg zo snel mogelijk een antwoord op hun vraag? Alleen als dat niet lukt, zou de sitemap kunnen helpen, maar bezoekers zullen toch eerst via navigatie, via de zoekmachine, een eventuele index of een productencatalogus hun weg zoeken. En wie dan nog niet gevonden heeft wat hij zocht, zal vermoedelijk eerder teleurgesteld de site verlaten dan de sitemap nog eens bestuderen.

home	bestuurlijke informatie	plattegrond	zoeken	reageer	digitale groet	disclaimer
nieuws	gemeentehuis	wonen en leven	recreatie en toerisme	werken en ondernemen	digitale balie	
vacatures	gemeentebestuur	profiel gemeente	vvv	bougrondlocaties		
evenementen	gemeenteraad	vestigings-voorwaarden	wandelen / fietsen	locatie bedrijfsterrainen		
werk in uitvoering	college van b&w	inschrijving als inwoner	sportaccommodaties	vergunning (aanvraag)		
projecten en plannen	commissies	monumenten	verblijf	feiten en cijfers		
ter inzage/publicaties	politieke agenda	wonen	watersport	winkelvoorzieningen		
besluiten b&w	organisatie	huurwoningen	jachthaven	links		
links	visie en beleid	koopwoningen	kanoën			
	discussie	(ver)bouwen/slopen	vaarvoorschriften			
	brandweer	woonlasten	vissen			
	politie	volksgezondheid	zeilen en surfen			
	toen en nu	woonomgeving	zwemwater			
	links	veiligheid	puur natuur			
		openbare ruimte	links			
		werk in uitvoering				
		afvalverwijdering				
		openbaar vervoer				
		speelterrinen				
		dorpshuizen				
		winkels				
		onderwijs en jeugdzorg				
		basisonderwijs				
		voortgezet onderwijs				
		volwasseneducatie				
		leerplicht				
		locatiegegevens				

**Figuur 6.19** Sitemap op de site van Maasdriel

## 7. De waarde van scenario-evaluatie

In dit slothoofdstuk blikken we terug op het ontwikkelde scenario-instrument voor de evaluatie van gemeentelijke websites. De resultaten die in de vorige hoofdstukken aan de orde zijn gekomen, laten zien dat de methode bijzonder productief kan zijn en kan helpen om de vinger op de zere plek te leggen: ook gemeentelijke websites die in de gebruikelijke rankings behoorlijk scoren, blijken een flink aantal serieuze gebruikersproblemen te bevatten. Eén van de problemen die we hebben ervaren met het toepassen van de scenariomethode, is dat de hoeveelheid probleemdetecties al snel uit de hand dreigt te lopen.

In dit hoofdstuk reflecteren we op de waarde van scenario's als expertgerichte evaluatiemethode. Eerst gaan we in op de overdraagbaarheid van de methode: we hebben de scenario's in dit project zelf ontwikkeld en toegepast, maar kunnen anderen er ook mee uit de voeten? Vervolgens bespreken we de validiteit van de scenariomethode aan de hand van enkele kleinschalige studies waarin scenario-uitkomsten en gebruikersonderzoek zijn vergeleken. Daarna gaan we in op de representativiteit en de relevantie van de gehanteerde scenario's. Tot slot bespreken we een onderzoeksagenda voor de toekomst.

### 7.1 Overdraagbaarheid van scenario-evaluatie

In twee contexten is het werken met scenario's als evaluatiemethode beproefd op overdraagbaarheid. In een onderzoekswerkgroep aan de Universiteit Utrecht is gedurende tien weken met 16 deelnemers gewerkt aan de evaluatie van vijf sites van gemeenten. Deze werkgroep bestond uit gevorderde studenten communicatiekunde, die eerst een training kregen in webevaluatie en het werken met scenario's. In een aparte deelstudie hebben vijf webredacteurs van gemeentelijke websites de opdracht gekregen om telkens drie scenario's op de eigen website toe te passen (Smits, 2003). Met deze aanvullingen op de eerder beschreven eigen evaluatiewerkzaamheden hebben we de scenario's dus beproefd in een onderwijs- en een professionele omgeving.

#### Overdraagbaarheid in een onderwijscontext

In de onderzoekswerkgroep is de overdracht als volgt uitgevoerd. De deelnemers kregen literatuur uitgereikt met publicaties over webevaluatie, waaronder een themanummer van *Technical Communication* over heuristieken voor webevaluatie (Van der Geest & Spyridakis, 2000). Daarin wordt kennis overgedragen op een viertal perspectieven voor evaluatie: navigatie, begrijpelijkheid, visuele aspecten van web sites, en "persona" (de rollen die voor de bezoeker en – in deze context – de gemeente gecreëerd worden). Elke week werd één van die perspectieven centraal gesteld in de evaluatie van telkens één site van een gemeente.

In hoofdstuk 2 is al aangeduid welke competenties nodig zijn voor de taak van een webevaluator. De eerste was *zorgvuldig waarnemen*. Web sites van gemeenten zijn

enorm rijk aan visuele details en aan fragmenten met tekst, waar erg veel over op te merken valt. In de eerste weken bleek dat op dit punt veel ervaring ontbrak bij de studenten. Zij hadden de neiging alleen datgene waar te nemen wat direct relevant is voor een specifiek scenario en voorbij te gaan aan vragen als: zijn de gebruikte iconen wel helder als link gepresenteerd en begrijpelijk gelabeld? Is duidelijk welke functie een afbeelding vervult (als decoratie of als doorschakeling naar een dieper niveau)? Spreekt de ordening van een reeks onder elkaar geplaatste links vanzelf? Wat verandert er aan een frame met primaire links als de bezoeker dieper in de site terecht komt? Bevorderen of belemmeren de gebruikte kleuren de leesbaarheid van de tekstfragmenten en van de links? De heuristische uit de literatuur bieden weliswaar uitvoerige checklists met beoordelingscriteria, maar die leiden nog niet tot de vereiste nauwkeurigheid in het waarnemen van wat er op een site te zien is. Door gezamenlijk de resultaten van de diverse evaluaties te bespreken, is deze competentie gaandeweg verbeterd. Onze conclusie is dat dit vermogen niet met behulp van een scenario zelf ontwikkeld kan worden. Wie met een half oog naar een gemeentelijke website kijkt, ziet mét een scenario vermoedelijk meer dan zonder, maar het resultaat zal altijd beneden de maat blijven. Het gaat hier om een competentie die met veel voorbeelden en liefst in interactie met een expert ontwikkeld moet worden.

Het tweede aspect is *anticiperen op problemen* van bezoekers. De evaluator moet met de kenmerken van het scenariopersonage proberen alle denkbare valkuilen van de gebruiker op te sporen. Dit vereist een extreem empathische houding en bovendien kennis van problemen die lezers en bezoekers van websites ervaren. In de onderzoekswerkgroep bleek al snel dat dit vermogen zelfs *achteruit* kan gaan als gevolg van toenemende ervaring met websites van gemeenten. Zo waren er evaluatoren die na drie evaluaties in de vierde ronde het als vanzelfsprekend aannamen dat een bezoeker informatie over een pas 65+ zou kunnen vinden onder de knop *Burgerzaken*, terwijl ze een paar weken eerder nog van mening waren dat niet goed duidelijk was wat een bezoeker achter dat label zou kunnen vinden. Blijkbaar was het voldoende (na daar drie keer de gewenste informatie te vinden) om die keuze vervolgens als onproblematisch te beschouwen. Dit verschijnsel is een bijzondere vorm van wat Hinds (1999) benoemt als de “curse of expertise”: wie eenmaal iets weet op grond van ervaring, kan zich later moeilijk inleven in de beginner die zich al die kennis nog moet verwerven. In de onderzoekswerkgroep is deze empathische competentie verder ontwikkeld door de deelnemers in een latere fase met onervaren proefpersonen te laten werken die een scenariotaak hardop denkend moesten uitvoeren. Onze conclusie luidt: de evaluator die deze houding en deze kennis mist, zal met de beste scenario's tot erg weinig probleemdetecties komen.

Het derde aspect is *de breedte van observatie*. De beginnende evaluator ontdekt één mogelijke route, die vervolgens grondig besproken wordt, maar vergeet alternatieve routes te exploreren die eveneens aannemelijk zijn vanuit het perspectief van hetzelfde scenario. Dit is niet zozeer een specifieke competentie, maar meer een instructie die aan het werken met scenario's vooraf zou moeten gaan. Door in de feedback op dit punt de nadruk te leggen slaagden de deelnemers aan de onderzoekswerkgroep er steeds beter in om goed in de breedte te observeren.



### **Overdraagbaarheid in een professionele context**

In het deelonderzoek met de webredacteuren was de werkwijze als volgt. De methode is aan vijf verschillende webredacteuren (in individuele sessies) overgedragen, waarna deze hun eigen site hardopdenkend evalueerden met behulp van drie van de vijf eerder beschreven scenario's. Na het lezen van een scenario formuleerden zij telkens een verwachting over de uitvoerbaarheid van een evaluatie met dat scenario. En na de uitvoering rapporteerden zij opnieuw daarover. Bovendien gaven ze voor elk scenario een waardering van de relevantie. Uiteraard had elke beoordeling ook een resultaat in de zin van een reeks opgespoorde problemen in de specifieke site. Die probleemdetecties zijn vergeleken met de resultaten van een analyse door de onderzoeker, teneinde na te gaan hoe karig of ruimhartig de webredacteuren waren met commentaar op hun eigen site. Hier speelt immers dezelfde "curse of expertise": in hoeverre is een redacteur die de eigen site van haver tot gort kent, nog in staat om zelf gebruikersproblemen met de site te signaleren?

De redacteuren beoordeelden elk scenario op de volgende kenmerken:

- duidelijkheid;
- relevantie;
- geschiktheid voor evaluatie;
- eventuele problemen met het zich inleven in het personage;
- de breedte van wat er via het scenario van de site beoordeeld wordt;
- het realiteitsgehalte van de in het scenario beschreven doelgroep;
- de opbrengst van de evaluatie

Elk oordeel kon weergegeven worden op een vijfpuntschaal als een reactie op een stelling. In de berekening van de resultaten geldt een 5 als een positief oordeel en een 1 als een negatief oordeel. Op de meeste stellingen was het gemiddelde oordeel hoger dan 4, waaruit dus een redelijk positief oordeel naar voren komt. Op de vraag of de redacteur verwachtte zich goed in te kunnen leven in het personage van het scenario kwam een iets minder positief oordeel (gemiddeld 3.8), waarbij men vooral moeite verwachtte te hebben met Achmed die een skatebaan in zijn buurt wil. Ook op de vraag of het scenario de redacteur in staat stelde voldoende aspecten van de site te beoordelen, kwam een iets minder positief oordeel (gemiddeld 3.7). Vooral in de evaluatie met de scenario's van de Pas 65+ en de dakkapel kwamen niet zoveel aspecten aan bod (gemiddeld 3.3.). De relevantie van de in de scenario's beschreven taken werd positief beoordeeld, waarbij de laagste score werd behaald door het toeristenscenario (gemiddeld 3.7). Sommige redacteuren betwijfelden of een gemeentesite (en dan met name van een kleine gemeente met weinig toeristische ambities) veel aandacht moet besteden aan bezoekers die een weekendje in die gemeente op bezoek willen. De overige vier scenario's werden alle als even relevant beschouwd (score 4.3).

Het eindoordeel van de redacteuren over de gehanteerde methode was zonder twijfel positief. Op de vraag of de methode op een goede manier bijdraagt aan de evaluatie van gemeentelijke websites, kwam een gemiddelde score van 4.3. Dat wil echter nog niet zeggen dat de feitelijke opbrengst van de methode ook goed is.

Hebben de redacteuren problemen gesignaleerd in de toepassing van het scenario, waarvan verwacht mocht worden dat die opgemerkt zouden worden? De vijf redacteuren waren werkzaam in drie verschillende gemeentes. Van die drie sites is op grond van een eigen analyse van tevoren een lijst gemaakt met in totaal 31 problemen die opgemerkt zouden moeten worden. Bij elke site waren dus ongeveer tien problemen die minimaal naar voren zouden moeten komen. In totaal is 80% van die problemen inderdaad gemeld. Daarmee is nog weinig gezegd over de validiteit van de methode, omdat de lijst met te voorspellen problemen niet gebaseerd was op gebruikersonderzoek, maar anderzijds is het wel een indicatie dat de redacteuren niet alleen positief oordelen over de methode maar er ook daadwerkelijk problemen mee kunnen opsporen.

## 7.2 Validiteit van scenario-evaluatie

De scenariomethode is bedoeld om problemen op te sporen die bezoekers van een gemeentesite zouden kunnen ervaren met die site. De validiteit van de methode wordt dan ook bepaald door de mate waarin echte bezoekersproblemen overeenkomen met de voorspellingen van een evaluator die gebruik heeft gemaakt van scenario's. In drie kleinschalige deelonderzoeken is deze vraag aan de orde gesteld. Twee evaluatoren hebben met het scenario van de toerist een lijst problemen opgesteld die bezoekers zouden kunnen ervaren met de sites van respectievelijk Utrecht en Millingen. Een andere evaluator gebruikte het scenario van de pas 65+. Vervolgens voerde elk een doelgroepgericht evaluatieonderzoek uit met vijftien tot twintig proefpersonen. In het geval van het toeristisch scenario werden proefpersonen gezocht die buiten de specifieke gemeente woonden en die de taak kregen zoals in dat scenario omschreven. Bij het pas 65+-scenario is een groep senioren, die deelnamen aan een cursus "ouderen op het web", aan het werk gezet met de taken uit dat scenario.

Deze proefpersonen voerden dus dezelfde taak uit als de evaluator eerder had gedaan met de scenariomethode, met dit verschil dat de evaluator zich moest inleven in kenmerken van de doelgroep (bijvoorbeeld ouderen met weinig ervaring op het web) terwijl in het gebruikersonderzoek de proefpersonen dat deel van het scenario niet voorgelegd kregen. Zij waren immers ouderen met weinig ervaring op het web, en hoefden zich dus alleen maar voor te stellen dat ze voor zichzelf of een vriend(in) op het web uitzochten hoe je aan een pas 65+ kon komen. Deze taak werd in individuele sessies uitgevoerd, waarbij de proefleider de proefpersonen observeerde, commentaren op de site noteerde en tevens de gevolgde route vastlegde.

In de vergelijking tussen de lijst met voorspelde problemen en de door de proefpersonen ervaren problemen spelen drie begrippen een belangrijke rol:

- *hits* zijn de voorspellingen van problemen die zich daadwerkelijk voordoen;
- *false alarms* zijn voorspellingen die zich niet bij de proefpersonen voordoen;
- *missers* zijn problemen die de proefpersonen ervaren, en die de evaluator over het hoofd heeft gezien.

Bij een dergelijke vergelijking is het bovendien van belang hoe de evaluator te werk is gegaan met het scenario. Grofweg zijn er experts te onderscheiden die proberen zo zuinig mogelijk te voorspellen, teneinde het aantal *false alarms* zo klein mogelijk te houden en anderen die juist wat ruimhartiger voorspellen uit beduchtheid voor een grote hoeveelheid *missers*. In de drie deelstudies was de evaluator die werkte met het scenario van de pas 65+ te kwalificeren als ruimhartig, en golden de beide anderen als zuinig. De lijst van de eerste bevatte 56 voorspelde problemen, de lijsten van de beide anderen bevatten 12 problemen.

Een tweede punt is de vraag wanneer de proefleider besluit dat een observatie bij een proefpersoon zodanig is dat die tot een probleemdetectie benoemd wordt. Een kleine uiting van onvrede wordt door de een als probleem genoteerd en door de ander genegeerd. Als de proefpersoon met de muis van een label afschiet en per ongeluk een verkeerde link aanklikt, is dat voor de één een probleem en voor de ander een ongelukje. Ook hier zien we dus verschillen. De ruimhartige voorspeller zag veel problemen in het gebruikersonderzoek en de zuinige voorspellers zagen er minder.

Een derde punt betreft de vraag wanneer een voorspelling beschouwd wordt als een hit. Is dat het geval als slechts één van de proefpersonen het probleem heeft ervaren? Of zijn er meer probleemobservaties nodig om te kunnen spreken van een echt probleem? In principe achten wij één observatie als een voldoende bewijs dat het probleem zich voor kan doen, maar er zijn aanvullende criteria denkbaar om de lat hoger te leggen: meer aantallen observaties, maar ook het per probleem inschatten van de aannemelijkheid en ernst (Lentz & De Jong 1997).

De resultaten van de drie deelstudies naar de validiteit van de twee scenario's zijn positief. In de studie met het pas 65+-scenario zijn 32 van de 56 voorspelde problemen (57%) bevestigd in het gebruikersonderzoek (N=15). De toepassing van het toeristen-scenario op de sites van Utrecht en Millingen leidde in beide gevallen tot de hoogst denkbare score: alle twaalf Utrechtse problemen werden bevestigd (N=20) en alle tien op de site van Millingen eveneens (N=15). Dit zijn bijzonder hoge scores die in eerder onderzoek naar de validiteit van expertgerichte evaluatiemethoden voor documenten zelden of nooit gehaald werden – Lentz & De Jong (1997) kwamen tot predictiescores van ongeveer 15 procent – alhoewel eerder usability-onderzoek op het terrein van software-ontwikkeling naast vergelijkbare scores (Mack & Montanitz, 1994) ook hogere scores liet zien wanneer gebruik werd gemaakt van zogenaamde heuristieken (Nielsen, 1994). De scenariomethode lijkt echter meer op de zogenaamde cognitive walkthrough dan op die heuristieken, en juist voor die cognitive walkthrough worden door Mack & Montanitz (1994) scores van 13-15% gerapporteerd.

De scores op de false alarms zijn nul bij de toepassing van het toeristen-scenario (alle voorspelde problemen waren immers een hit) en 43% bij het scenario van de pas 65+. Dit lijkt een gevolg te zijn van het ruimhartiger beleid van deze evaluator, die immers ongeveer vijf keer zo veel problemen voorspelde als de evaluatoren met het andere scenario deden.

De zuinige voorspellers waren vermoedelijk ook zuiniger in het kwalificeren van observaties als een probleemdetectie. Bij het Utrechtse toeristen-scenario kwamen

maar zes gemiste problemen boven water en bij Millingen vier. De evaluator die met het scenario van de pas 65+ werkte, voorspelde niet alleen ruimhartiger, maar kwalificeerde de eigen observaties ook in diezelfde geest: zij constateerde 156 verschillende problemen bij de proefpersonen, waarvan ze dus slechts 19% voorspeld had. Aldus oogstte zij de laagste *hit*-score en de hoogste *missers*-score.

Het is nog te vroeg om vast te stellen dat de scenariomethode valide is. Er zijn immers slechts twee scenario's aan deze test onderworpen op drie verschillende sites, en in elk onderzoek werden de voorspellingen van slechts één evaluator vergeleken met de gebruikersproblemen. Maar deze voorlopige resultaten zijn bemoedigend. Blijkbaar zijn experts in staat om met die methode een substantieel aantal problemen aan te wijzen die proefpersonen in de dagelijkse praktijk daadwerkelijk ervaren. Dat betekent dat met dit instrument - mits goed toegepast - gemeentelijke websites aanzienlijk verbeterd kunnen worden.

### ***7.3 Representativiteit en relevantie van de scenario's***

Een ander punt van discussie betreft de representativiteit en de relevantie van de ontwikkelde scenario's. In het onderzoek hebben we aan de hand van de vijf ontwikkelde scenario's relevante observaties kunnen doen in alle vijftien in het onderzoek betrokken gemeenten. Op basis van de functionele analyse in hoofdstuk 3 is te zien dat de vijf scenario's behoorlijk van elkaar verschillen en een aantal mogelijk relevante functies van gemeentelijke websites dekken. Maar daarmee is niet gezegd dat dit ook dé vijf scenario's zijn om alle gemeentelijke websites mee te onderzoeken.

Het is bijvoorbeeld goed denkbaar dat het toeristische scenario voor de ene gemeente een veel prominentere plaats inneemt dan voor de andere. En we kunnen ons ook voorstellen dat de relevantie van het scenario over de skatebaan direct samenhangt met het standpunt dat een gemeente inneemt over initiatieven vanuit de inwoners. Alleen als er een bestuurlijke voorziening is om daadwerkelijk in te spelen op dergelijke initiatieven is dat scenario relevant. Over de scenario's rondom de dakkapel, de pas 65+ en het rampenplan zal er vermoedelijk minder discussie zijn.

Een interessante ervaring in het onderzoek is overigens wel dat er met name wat betreft de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites (menustructuur, linknamen, zoekmachine en sitemap) de nodige herhaling optreedt, wanneer een website met meerdere scenario's wordt onderzocht. De scenario-overstijgende resultaten die gepresenteerd worden in hoofdstuk 6 hebben niet voor niets betrekking op de toegankelijkheid. De evaluatie van de teksten die dieper in de site worden aangeboden, hangt wél sterk samen met het gekozen scenario, en is dus veel lastiger in algemene zin te beschrijven.

#### ***7.4 Naar een onderzoeksagenda***

Met de in dit rapport beschreven scenariomethode hebben we een concrete en uitgewerkte methode toegevoegd aan het arsenaal aan methoden dat communicatie-professionals tot hun beschikking hebben voor het evalueren van websites. Daarnaast hebben we gerapporteerd over de observaties die met behulp van zo'n evaluatie-instrument gedaan kunnen worden en aldus aannemelijk gemaakt dat de methode een nuttige toevoeging kan zijn. In dit hoofdstuk hebben we daar nog de bevindingen uit kleinschalig onderzoek aan toegevoegd, die gunstig lijken over de overdraagbaarheid en de validiteit van scenario-evaluatie. Toch is daarmee zeker niet het laatste woord gezegd over de waarde en beperkingen van deze methode. Integendeel, nu de methode er ligt, wordt het tijd om serieus valideringsonderzoek in gang te zetten. De contouren van dat onderzoek zullen we hieronder bespreken.

Een eerste onderzoeksvraag betreft de manier waarop scenario's functioneren bij de evaluatiewerkzaamheden van experts. In onderzoek zou moeten worden nagegaan hoe experts te werk gaan bij het doorlopen van een scenario en het detecteren van problemen in een website. In hoeverre leven zij zich daadwerkelijk in in de fictieve persoon uit het scenario en op welke punten en hoe brengen zij hun eigen expertise in? Hoe functioneren de lijstjes met beoordelingscriteria en persoonskenmerken die we aan de scenario's hebben toegevoegd? En, gebaseerd op de ervaringen bij het gebruik van dezelfde scenario's bij meerdere websites, in hoeverre treedt er een leereffect op dat een onbevangen en "gebruikersgevoelige" evaluatie van soortgelijke websites in de weg staat? Met dat laatste zou het onderzoek kunnen aansluiten op het bestaande onderzoek naar de effecten van expertise op de vaardigheid van experts om zich in te leven in de problemen van beginners (zie Hinds, 1999).

Een tweede onderzoeksvraag betreft de betrouwbaarheid van de scenariomethode. In hoeverre komen verschillende experts met dezelfde scenario's tot vergelijkbare probleemdetecties in een website? Eerder onderzoek naar ongerichte expertevaluaties (bijvoorbeeld De Jong & Lentz 1996; Lentz & De Jong, 1997) stemt niet erg optimistisch over de mate van overeenstemming tussen experts: over het leeuwendeel van de probleemdetecties in brochures bleken professionele tekstschrijvers en doelgroepdeskundigen het oneens te zijn. Maar de vraag dringt zich op of scenario's de experts meer aanzetten tot overeenkomstige observaties in een website. In het geval van een negatief antwoord, is de volgende vraag op welke punten de experts van elkaar afwijken: Legt de een de lat hoger dan de ander? Worden er andere criteria gehanteerd, of wordt de nadruk gelegd op andere persoonskenmerken? Uiteindelijk kan dergelijk onderzoek helpen om een onderscheid te maken tussen effectieve en minder effectieve evaluatiestrategieën.

Een derde onderzoeksvraag betreft de vergelijking van expertgerichte evaluatiemethoden. Uit eerder onderzoek van De Jong & Lentz (1996) en Lentz & De Jong (1997) kwam naar voren dat de resultaten van ongerichte expertevaluaties sterk afwijken van de resultaten van gebruikersonderzoek. Hinds (1999) reikt twee richtingen aan om de gevoeligheid van experts voor gebruikersproblemen te verbeteren: heuris-

tieken en scenario's. De voor- en nadelen van beide expertgerichte evaluatiebenaderingen zouden empirisch onderzocht moeten worden, met de resultaten van state-of-the-art gebruikersonderzoek als benchmark. De hamvraag in dergelijk onderzoek zou zijn welke van beide benaderingen het meest effectief is als het gaat om het voorspellen van gebruikersproblemen. Bij de vergelijking met gebruikersproblemen is vervolgens ook de vraag relevant welke typen problemen relatief gemakkelijk door experts voorspeld kunnen worden en welke probleemtalen lastig voorspelbaar blijven.

Een laatste onderzoeksvraag betreft de kwantificeerbaarheid van scenario-onderzoekresultaten. In het hier beschreven onderzoek zijn we er niet in geslaagd om de resultaten van een scenario in de vorm van kwantitatieve kwaliteitsindicaties voor gemeentelijke websites te gieten. Gegeven de populariteit en de stimulerende werking van de hitlijsten en awards, lijkt het zeer de moeite waard om een onderzoeksproject speciaal op de ontwikkeling van kwantificeerbare scenariocriteria te richten. Aan de hand van dergelijke, op scenario's gebaseerde ranglijsten, zouden gemeenten een realistischer beeld krijgen van de gebruikersvriendelijkheid van de eigen websites. Op die manier zou de gebruikersvriendelijkheid van gemeentewebsites een flinke impuls kunnen krijgen.

## 8. Conclusies en aanbevelingen

Als het gaat om gemeentelijke informatie die via het internet geboden wordt, is er de afgelopen jaren veel gebeurd. Vrijwel alle gemeenten zijn inmiddels online, en de gemeentelijke websites hebben zich ontwikkeld tot een omvangrijke informatiebron over tal van onderwerpen die voor inwoners, bedrijven en bezoekers relevant zijn. Toch is er nog veel te doen op het gebied van kwaliteitszorg.

In dit slothoofdstuk vatten we de bevindingen uit ons onderzoek samen. Achtereenvolgens komen aan de orde: (1) de toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites, (2) de belangrijkste toegankelijkheidsproblemen die in het onderzoek naar voren zijn gekomen, en (3) de waarde van de scenariomethode.

### **Toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites**

- De grootste bedreiging voor de bijdrage van gemeentelijke websites aan de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners, bedrijven en bezoekers is niet de hoeveelheid informatie die erop te vinden is, maar de gebrekkige toegankelijkheid van de aanwezige informatie. De gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites verdient op dit moment de hoogste prioriteit.
- Awards en hitlijsten hebben de afgelopen jaren een nuttige functie gehad. Ze hebben geholpen om gemeentelijke websites op de agenda te krijgen en hebben gemeenten gestimuleerd om te investeren in de ontwikkeling en verdere uitbouw van gemeentelijke websites. Ze hebben met name geholpen om de hoeveelheid content en de interactie- en transactiemogelijkheden op websites te vergroten.
- Awards en hitlijsten hebben als ongunstige bijwerking dat ze de gebrekkige gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites verhullen. De scores zijn zonder uitzondering op grond van oppervlakkige criteria tot stand gekomen, die erg weinig zeggen over de daadwerkelijke problemen die gebruikers ervaren op een gemeentelijke website. Ter illustratie: de onlangs bekroonde site van de gemeente Dongen plaatst de gebruiker nog steeds voor serieuze problemen.
- Hoe langer gemeenten wachten met het bevorderen van de gebruikersvriendelijkheid van de gemeentelijke website, hoe moeilijker het zal worden om daar nog wat aan te doen. Gebruikersvriendelijkheid is niet iets wat op het laatste moment kan worden toegevoegd aan een bestaande hoeveelheid content, maar is een kenmerk dat op alle niveaus in een website speelt.

### **Belangrijkste toegankelijkheidsproblemen**

- De gebruikersproblemen op gemeentelijke websites beginnen al in de hoofdmenustructuur op de startpagina. Primaire links, servicelinks en actualiteiten worden vaak door elkaar gezet. En binnen de primaire links blijkt het vaak moeilijk om vanuit een specifieke gebruikerssituatie een keuze te maken.

- Een ander hoofdprobleem heeft betrekking op de linklabels. Deze zijn te vaak nietszeggend en sluiten niet altijd aan bij het gebruikersperspectief. Er wordt ook te weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om verhelderende mouse-rollovers toe te voegen.
- De zoekmachines zorgen ook voor onnodige gebruikersproblemen. Vaak moet de gebruiker kiezen uit onbegrijpelijke alternatieve zoekmachines en levert de zoekmachine lastig doorzoekbare en interpreteerbare resultaten op. Daarnaast blijken zoekmachines soms onbetrouwbaar: de informatie is wel aanwezig op de website, maar wordt door de zoekmachine niet gevonden.
- Dieper in de gemeentelijke websites wordt nog veel informatie zonder nadere bewerking gedumpt. Ter illustratie: zoeken naar informatie over het bouwen van een dakkapel levert op nogal wat gemeentesites enorme lijsten met beschikkingen over bouwmeldingen of -vergunningen op.
- In het algemeen wordt de informatie op gemeentelijke websites nog erg vaak vanuit het beleids-, bestuurlijk of gemeenteperspectief geboden. De informatie zou meer vanuit het perspectief van de beoogde gebruiker gegeven moeten worden.

#### **Waarde van de scenariomethode**

- Gebruikersscenario's stellen experts (zoals communicatieprofessionals en webmasters) in staat om in betrekkelijk korte tijd cruciale gebruikersproblemen op het spoor te komen. Ze snijden diep door de site heen en behoeden de evaluator voor een oppervlakkige beoordeling van de gebruikersvriendelijkheid.
- Serieuze aandacht voor de gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites vraagt daarnaast om formatief evaluatieonderzoek met potentiële gebruikers. Hoe nuttig een scenario-evaluatie ook is, voor de uiteindelijke beoordeling van gemeentelijke websites blijft gebruikersonderzoek noodzakelijk. Zinvol gebruikersonderzoek is kwalitatief van aard. Te denken is aan hardopdenk usability testing of aan het verzamelen van gedetailleerde commentaren op de website. Onderzoek met gesloten evaluatievragen ligt niet voor de hand: dat leidt tot even oppervlakkige en weinigzeggende bevindingen als de eerdergenoemde hitlijsten.
- Meer onderzoek is nodig naar de manier waarop gebruikersscenario's functioneren als hulpmiddel voor expertevaluaties, naar de betrouwbaarheid van expertevaluaties aan de hand van gebruikersscenario's en naar de validiteit van scenario-evaluatie. Dat laatste kan door de resultaten van een scenario-evaluatie te vergelijken met die van andere vormen van expertonderzoek en met de resultaten van gebruikersonderzoek.
- Het verdient aanbeveling om nader te verkennen of het hier beschreven scenario-instrument kan worden omgevormd tot een kwantificeerbare methode waarvan de resultaten een meer valide indicatie kunnen geven van de gebruikersvriendelijkheid van gemeentelijke websites dan de huidige, op heuristische gebaseerde hitlijsten.



## Literatuur

- Advies Overheid.nl (2001).** *De overheid op internet. Kwaliteitsmonitor overheidswebsites en juryrapport Webwijzer Award 2001.* Den Haag.  
(<http://www.advies.overheid.nl/attachment.db/overheideninternet2001.pdf>)
- Advies Overheid.nl (2002).** *De mobiele website. Overheid.nl Monitor 2002.* Den Haag. (<http://www.advies.overheid.nl/monitor/2002/index.html>)
- Advies Overheid.nl (2003).** *Overheid.nl Monitor 2003. Ontwikkelingen bij de elektronische overheid in kaart gebracht.* Den Haag.  
([http://advies.overheid.nl/monitor2003/1\\_inleiding/index.html](http://advies.overheid.nl/monitor2003/1_inleiding/index.html))
- Bødker, S. (2000).** Scenarios in user-centered design—Setting the stage for reflection and action. *Interacting with Computers*, 13, 61-75.
- Carroll, J.M. (2000).** Five reasons for scenario-based design. *Interacting with Computers*, 13, 43-60.
- Dumas, J.S., & J.C. Redish (1999).** *A practical guide to usability testing.* Revised edition. Exeter: Intellect.
- Farkas, D.K., & J.B. Farkas (2000).** Guidelines for designing web navigation. *Technical Communication*, 47, 341-358.
- Flower, L., Hayes, J., & Swarts, H. (1985).** Reader-based revision of functional documents: The scenario principle. In: P. Anderson, C. Miller, & J. Brockmann (eds.), *New essays in technical and scientific communication: Theory, research and criticism. Volume 2* (pp. 41-58). Farmington, NY: Baywood.
- Geest, T.M. van der (2001).** *Web site design is communication design.* Amsterdam: John Benjamins.
- Geest, T. van der, & J.H. Spyridakis (eds.) (2000).** Special issue: Heuristics for web communication. *Technical Communication*, 47 (3), 301-410.
- Hayes, J.R. (1989).** Writing research: The analysis of a very complex task. In: D. Klahr & K. Kotovsky (eds.), *Complex information processing. The impact of Herbert A. Simon* (pp.209-234). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Hinds, P.J. (1999).** The curse of expertise: The effects of expertise and debiasing methods on predictions of novice performance. *Journal of Experimental Psychology-Applied*, 5, 205-221.
- Hughes Blackmon, M., e.a. (2002).** Cognitive walkthrough for the web. *Proceedings CHI 2002, April 20-25, 2002, Minneapolis, MN* (pp. 463-470). ACM.
- Jong, M. de, & Th. van der Geest (2000).** Characterizing web heuristics. *Technical Communication*, 47, 311-326.
- Jong, M. de, & A. Heuvelman (1999).** De formatieve evaluatie van voorlichtingssites op het World Wide Web. Een inventarisatie van benaderingen. In: A.A. van Ruler e.a. (red.), *Jaarboek onderzoek communicatiemanagement 1999* (pp. 117-135). Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Jong, M.D.T. de, & L.R. Lentz (1996).** Expert judgments versus reader feedback: A comparison of text evaluation techniques. *Journal of Technical Writing and Communication*, 26, 507-519.
- Jong, M. de, & P.J. Schellens (1995).** *Met het oog op de lezer. Pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal.* Amsterdam: Thesis.

- Jong, M. de, & P.J. Schellens (1997).** Reader-focused text evaluation: An overview of goals and methods. *Journal of Business and Technical Communication*, 11, 402-432.
- Jong, M. de, & P.J. Schellens (2000).** Formatieve evaluatie. In: P.J. Schellens, R. Klaassen & S. de Vries (red.), *Communicatiekundig ontwerpen. Methoden, perspectieven en toepassingen* (pp. 100-118). Assen: Van Gorcum.
- Lentz, L., & M. de Jong (1997).** The evaluation of text quality: Expert-focused and reader-focused methods compared. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 40, 224-234.
- Lentz, L., & H. Pander Maat (1993).** *Wat mankeert er aan die tekst? De evaluatie van voorlichtingsteksten over subsidieregelingen*. Amsterdam: Thesis.
- Lentz, L., & H. Pander Maat (2004).** Functional analysis for document design. *Technical Communication*, 31 (2).
- Mack, R., & F. Montaniz (1994).** Observing, predicting, and analyzing usability problems. In: J. Nielsen & R.L. Mack (eds.), *Usability inspection methods* (pp. 295-339). New York: John Wiley.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken (1998a).** *Gemeenten en Internet. Een handreiking voor gemeenten op de elektronische snelweg*. Den Haag ([http://www.minbzk.nl/contents/pages/00007461/handreiking\\_gemeenten.pdf](http://www.minbzk.nl/contents/pages/00007461/handreiking_gemeenten.pdf))
- Ministerie van Binnenlandse Zaken (1998b).** *Achter de Internetsite. Een onderzoek naar de ervaringen bij het opzetten van een Internetsite bij provincies, gemeenten, waterschappen, musea en archiefdiensten*. Den Haag. ([www.minbzk.nl/contents/pages/00007457/achter\\_internetsite.pdf](http://www.minbzk.nl/contents/pages/00007457/achter_internetsite.pdf))
- Ministerie van Binnenlandse Zaken (2003).** *Actieprogramma Elektronische Overheid eind- / voortgangsrapportage*. Den Haag. 1 april 2003. ([www.minbzk.nl/contents/pages/00018367/voortgangsrapportage2002.pdf](http://www.minbzk.nl/contents/pages/00018367/voortgangsrapportage2002.pdf))
- Nielsen, J. (1994).** Heuristic evaluation. In: J. Nielsen & R.L. Mack (eds.), *Usability inspection methods* (pp. 25-62). New York: John Wiley.
- Nielsen, J. (2000).** *Designing web usability. The practice of simplicity*. Indianapolis, IN: New Riders.
- Renkema, J. (1996).** Over smaak valt goed te twisten. Een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit. *Taalbeheersing*, 18, 324-338.
- Renkema, J. (2001).** Undercover research into text quality as a tool for communication management: The case of the Dutch tax department. In: D. Janssen & R. Neutelings (eds.) *Reading and writing public documents*. (pp. 37-57). Amsterdam: Benjamins.
- Rosson, M.B., & J.M. Carroll (2002).** *Usability engineering. Scenario-based development of human-computer interaction*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann.
- Schellens, P.J., M. de Jong & M. Witteveen (1997).** Functional evaluation of public information about laws and regulations. In: L. Lentz & H. Pander Maat (eds.), *Discourse analysis and evaluation. Functional approaches* (pp. 157-175). Amsterdam/ Atlanta, GA: Rodopi.
- Schrivver, K.A. (1989).** Evaluating text quality: The continuum from text-focused to reader-focused methods. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 32, 238-255.
- Schrivver, K.A. (1992).** Teaching writers to anticipate readers' needs. A classroom-evaluated pedagogy. *Written Communication*, 9, 179-208.

- Smits, K. (2003).** *Evaluatie van gemeentelijke websites aan de hand van de scenario-methode*. Doctoraalscriptie Nederlandse taal- en letterkunde, Universiteit Utrecht.
- Scriven, M. (1967).** The methodology of evaluation. In: R.W. Tyler, R.M. Gagné & M. Scriven (eds.), *Perspectives of curriculum evaluation* (pp. 39-83). Chicago: Rand McNally.
- Sweeney, M., M. Maguire & B. Shackel (1993).** Evaluating user-computer interaction: A framework. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38, 689-711.
- Wharton, C., e.a. (1994).** The cognitive walkthrough method: A practitioner's guide. In: J. Nielsen & R.L. Mack (eds.), *Usability inspection methods* (pp. 105-140). New York: John Wiley.
- Zenc (2002).** *Winst met ICT voor gemeenten*. Onderzoeksrapport in opdracht van ICTU. Den Haag. 11 november 2002.  
([www.zenc.nl/publicaties/download.php?file=winstmetictvoorgemeenten.pdf](http://www.zenc.nl/publicaties/download.php?file=winstmetictvoorgemeenten.pdf))