



Afstudeerdossier

Sabel Online – Afstudeerstage

Datum: 6 oktober 2014

Student: Frank Koolstra (studentnr. 09065652)

Opleiding: Communication & Multimedia Design (De Haagse Hogeschool)

Begeleidend examiner: Danica Mast

Tweede examiner: Jos van Leeuwen

Stagebedrijf: Sabel Online, Bilthoven

Bedrijfsmentor: Lonneke Theelen



Referaat

In het kader van afstuderen voor de opleiding Communication & Multimedia Design aan Haagse Hogeschool is dit afstudeerdossier geschreven. Dit dossier bevat een beknopte weergave van de werkzaamheden die ik uitgevoerd heb gedurende mijn 17-weeken tellende stage.

6 oktober 2014, Den Haag

Descriptoren:

Toptaakonderzoek

Rapportage

Online card sorting

Informatiearchitectuur

Tree testing

Interactieontwerp

Usability test

Afstudeerdossier

Gerry McGovern

Roel Grit

Jacob Nielsen

Sabel Online

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerdossier. Dit afstudeerdossier is geschreven in het kader van afstuderen voor de opleiding Communication & Multimedia Design aan de Haagse Hogeschool. Gedurende een periode van 17 weken heb ik de kennis en ervaring (die ik opgedaan heb tijdens mijn studie) in de praktijk gebracht.

Dit dossier laat zien welke werkzaamheden ik heb uitgevoerd, hoe ik te werk ben gegaan en welke kennis en ervaringen ik heb opgedaan. Daarnaast geeft dit dossier een goed beeld van de uitkomsten en aanbevelingen die uit het gehouden toptaakonderzoek zijn voortgekomen. Het uiteindelijke resultaat wordt ook in dit dossier weergegeven: een interactieontwerp dat gebaseerd is op de resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken.

Mijn opdrachtgever en bedrijfsmentor Lonneke Theelen wil ik bedanken voor de begeleiding, feedback en betrokkenheid bij de afstudeeropdracht.

Daarnaast bedank ik mijn begeleidend examiner Danica Mast en tweede examiner Jos van Leeuwen voor de feedback en betrokkenheid bij de afstudeeropdracht.

Tot slot bedank ik alle collega's van Sabel Online voor een plezierige werksfeer waarin ik heb mogen werken tijdens mijn afstudeerperiode.

Frank Koolstra

Den Haag, 6 oktober 2014

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
2 Organisatie	6
3 Opdracht	7
3.1 Probleemstelling	7
3.2 Doelstelling	8
3.3 Resultaat	8
4 Methoden en technieken	9
4.1 Het plan van aanpak	9
4.2 P6-methode	11
4.3 Long Neck-methode	12
4.4 Card sorting	14
4.5 Informatie architectuur	14
4.6 Tree testing	14
4.7 Vergelijking	15
4.8 Interactieontwerp	15
4.9 Prototype testing	15
5 Opstarten van het project	16
5.1 De opdracht concretiseren	16
5.2 Aanvullende oriëntatie op het onderzoeksthema	16
6 Uitvoeren van het project	17
6.1 Toptaakonderzoek	17
6.1.1 Taakidentificatie	17
6.1.2 Taakreferendum	24
6.1.3 Analyse en rapportage	26
6.2 Card sorting opzetten	30
6.2.1 Informatiearchitectuur opstellen	33
6.3 Tree testing opzetten	35
6.4 Vergelijking	40
6.5 Interactieontwerp	41
6.5.1 Interactieontwerp opstellen	41
6.5.2 Interactieontwerp toetsen	45
6.5.3 Interactieontwerp aanpassen	47
7 Afsluiten van het project	50
7.1 Evaluatie van de gebruikte aanpak	50
7.1.1 Persoonlijke ontwikkeling	50
7.1.2 Plan van aanpak	50
7.1.3 Toptaakonderzoek	50
7.1.4 Card sorting opzetten	52

7.1.5 Informatiearchitectuur.....	52
7.1.6 Tree testing opzetten	52
7.1.7 Vergelijking huidige en bestaande onderzoeksresultaten	52
7.1.8 Interactieontwerp	52
7.2 Evaluatie van de tussen(producten)	53
7.2.1 Plan van aanpak	53
7.2.2 Toptaakonderzoek	53
7.2.3 Informatiearchitectuur.....	53
7.2.4 Interactieontwerp	53
8 Literatuurlijst	55

Externe Bijlagen

Bijlage A: Afstudeerplan

Bijlage B: Plan van aanpak

Bijlage C: Rapport toptaakonderzoek

1 Inleiding

In het afstudeerdossier dat voor u ligt, treft u een beknopte weergave van de werkzaamheden die ik uitgevoerd heb gedurende mijn 17-weeken tellende stage. De stage heb ik volbracht bij het bedrijf Sabel Online te Bilthoven van 10 februari 2014 tot en met 6 juni 2014.

Voor mijn afstudeerstage heb ik een toptaakonderzoek uitgevoerd voor de website van de gemeente De Bilt. De resultaten die voortkwamen uit dit onderzoek zijn vergeleken met de resultaten van eerder uitgevoerd toptaakonderzoek voor gemeenten. De vergelijking heeft als resultaat een aantal bevindingen opgeleverd. Aan de hand van de resultaten van het toptaakonderzoek is er een interactieontwerp ontwikkeld. Het interactieontwerp kan Sabel Online mogelijk toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites.

In dit dossier wordt het doorlopen proces beschreven en inzichtelijk gemaakt. In grote lijnen treft u de volgende onderdelen in het dossier aan:

- Organisatie van Sabel Online en de plaats als afstudeerder hierin (hoofdstuk 2)
- Opdracht bij aanvang van het studeren (hoofdstuk 3)
- Toegepaste methoden, technieken en verdediging van de gekozen aanpak (hoofdstuk 4)
- Opstart van het project (hoofdstuk 5)
- Uitvoer van het project (hoofdstuk 6)
- Afsluiting van het project (hoofdstuk 7)

2 Organisatie

Sabel is een fullservice bureau met ongeveer 40 betrokken medewerkers. Het bureau is opgericht in 1998 door Robbert Jan Sabel en bestaat uit de volgende drie onderdelen:

1. Sabel Communicatie

Sabel Communicatie bedenkt en maakt online en offline communicatiemiddelen (bladen, jaarverslagen, folders, e-mailnieuwsbrieven en publieksversies van beleidsrapporten). En adviseert over de effectieve inzet daarvan.

2. Sabel Design

Dit onderdeel van Sabel richt zich met name op grafisch ontwerpen. Ze zijn door de jaren heen gespecialiseerd op diverse vakgebieden waarbij de focus ligt op visuele communicatie. Ze ontwerpen onder andere huisstijlen, websites en brochures voor bedrijven. Alles uiteraard op maat en naar de wensen van de klant.

3. Sabel Online

Sabel Online is expert in digitaal klantcontact en online dialoog. Er wordt gewerkt voor grote merken, overheid en non-profit. Sabel Online onderzoekt, adviseert, creëert en optimaliseert.

Sabel Online is niet een bedrijf die de klant al het werk uit handen wil nemen. Ze gaan er vanuit dat een klant ook zelf dingen kan en wil doen. Ze bekijken daarom bij iedere klant wat de behoeften zijn en spelen hier op in door een advies op maat. Het resultaat is altijd het belangrijkste en staat centraal. Echter; de klantvriendelijkheid en usability worden nooit vergeten.

Tijdens de afstudeerperiode maakte ik onderdeel uit van een team van (acht medewerkers) onderzoekers, adviseurs, creatieven en technenuten bij Sabel Online. Lonneke Theelen was (onderzoeker en internetadviseur) mijn bedrijfsmentor en opdrachtgever bij de uitvoering van de afstudeeropdracht.

3 Opdracht

Bij de start van ieder project wordt een heldere opdracht geformuleerd (zie Bijlage A: Afstudeerplan). Deze loopt als rode draad door het gehele project en zal ook in dit dossier regelmatig terugkomen. In deze opdrachtbeschrijving wordt de probleemstelling, doelstelling en resultaat van de opdracht toegelicht.

3.1 Probleemstelling

Een doelgroep komt naar de website van een gemeente met een gericht doel. Ze willen zo snel mogelijk hun zaken regelen. Zo is er op elke website een beperkte set aan taken die voor gebruikers het belangrijkste is: de toptaken.

Sabel Online helpt onder andere gemeenten de toptaken van hun gebruikers te identificeren. Dat gebeurt met de onderzoeksmethodiek, ontwikkeld door Gerry McGovern. Kwalitatief en kwantitatief, statistisch onderbouwd. Hiermee wordt inzicht gegeven op basis van feiten. Gebruikers geven duidelijk aan wat voor hen het belangrijkste is. Zo kan de website van een gemeente optimaal inrichtgericht worden op de gebruikersbehoeften.

De toptaken worden in drie stappen in kaart gebracht:

1. Taakidentificatie

Identificeren van de belangrijkste taken op basis van analyses van websitestatistieken, beleidsplannen en strategische documenten, focusgroepen en interviews.

2. Taakreferendum

In een online enquête kiezen gebruikers in een gemeente hun toptaken.

3. Analyse & rapportage

Het analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.

Als de toptaken in kaart zijn gebracht, kan de website verbeterd worden.

Sabel Online werkte de afgelopen jaren voor diverse gemeenten. Voor onder andere de gemeenten Den Haag, Lansingerland, Westland en Venlo is onderzoek gedaan naar toptaken voor website en/of intranet.

Resultaten van verschillend toptakenonderzoek onder gemeenten laten zien dat gemeenten veel dezelfde set toptaken bevatten. Hierdoor komen vergelijkbare elementen in bijvoorbeeld een interactieontwerp terug bij veel gemeentelijke websites. Sabel Online heeft de behoefte om het besluitvormingsproces efficiënter te laten verlopen. Hiermee bedoel ik de vertaling van de resultaten van onderzoek naar het ontwikkelen van een interactieontwerp; doordat er voor

gemeentelijke websites veel toptaken hetzelfde zijn, bestaat het vermoeden dat hier één standaard interactieontwerp als template voor ontwikkeld kan worden. Dit zal kosten en tijd besparen.

3.2 Doelstelling

Het ontwikkelen van een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites.

3.3 Resultaat

Een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites. Het interactieontwerp zal ervoor zorgen dat het besluitvormingsproces efficiënter verloopt bij de inrichting van gemeentelijke websites. Dit heeft voor zowel Sabel Online als hun klanten een lucratief voordeel in kosten en tijd.

4 Methoden en technieken

Tijdens de opdracht zijn er diverse methoden en technieken gebruikt. Er is vooraf kritisch gekeken welke het beste zou passen bij de opdracht. Deze verantwoording is ook opgenomen in dit hoofdstuk.

4.1 Het plan van aanpak

Om het project zo gestructureerd mogelijk te laten verlopen, heb ik voor aanvang een plan van aanpak gemaakt (zie Bijlage A: Plan van aanpak) op basis van de checklist uit het boek 'Projectmanagement' van 'Roel Grit'. Deze checklist bevat een uitgebreid overzicht van onderwerpen voor het schrijven van een plan van aanpak. De checklist heb ik gebruikt om te voorkomen dat er relevante onderwerpen gemist zouden worden bij het opstellen van het plan van aanpak.

In het plan van aanpak zijn de volgende onderwerpen opgenomen: achtergronden, projectopdracht, projectactiviteiten, producten, kwaliteit, projectorganisatie en planning:

- **Achtergrond**
Het bedrijf wordt in dit deel in de schijnwerpers gezet. Een beschrijving van de diverse onderdelen waaruit het bedrijf bestaat is onder andere terug te lezen.
- **Projectopdracht**
Hier staat helder en meetbaar de projectopdracht beschreven met de daaraan gekoppelde probleemstelling, doelstellingen en (eind)resultaat.
- **Projectactiviteiten**
Een opsomming van de diverse activiteiten die uitgevoerd moesten worden.
 - o De P6-methode is gekozen na zorgvuldig afwegen van diverse methoden. Door deze methode loopt het project in goede banen en heb ik constant inzicht in bijvoorbeeld de planning, de status en de resultaten.
 - o De resultaten uit het Toptak-onderzoek (met behulp van de Long Neck-methode) vormen de basis voor uiteindelijke resultaat. Deze worden gebruikt bij de volgende stap in het project: de cardsorting.
 - o Bij de cardsorting is met name de shortlist gebruikt om de kaarten en onderwerpen te specificeren. Op basis van de resultaten van de cardsorting is informatie architectuur opgesteld.
 - o Door middel van tree testing is de informatie architectuur getest. Tijdens de tree testing sessies hebben gebruikers aan de hand van een scenario door een boomstructuur geklikt en aangegeven waar ze dachten de juiste informatie te vinden.

4.2 P6-methode

Bij het uitvoeren van een project heb ik behoefte aan overzicht. Daarnaast werk ik graag volgens een plan en werk ik altijd stap voor stap zodat ik zaken kan 'afvinken' die zijn afgerond. Ook hierdoor krijg en behoud ik overzicht aangezien er altijd een duidelijk beeld is van de status van het project.

Voor aanvang van de werkzaamheden ben ik op zoek gegaan een geschikte methode, voornamelijk om mezelf een goed overzicht te geven van de stappen en status van het project. Na deskresearch heb ik voor dit project gekozen voor de P6-methode. Als alternatief gold de Agile methode. Deze had echter als belangrijkste nadeel dat het lang duurt voor er resultaten zichtbaar zijn. Deze tijd had ik – gezien de deadline van de opdracht – niet. Een andere projectmethode was de PRINCE2-methode. Deze methode heeft hetzelfde doel als de P6-methode. Ik heb echter niet voor deze methode gekozen omdat ik er nog geen ervaring mee had en het teveel tijd zou kosten om met deze methode te leren werken.

De P6-methode is bijzonder geschikt omdat het een resultaatgerichte methode is, waardoor ik heel duidelijk heb toewerkt naar een eindproduct. Hierdoor houdt je heel duidelijk je vizier op het einddoel; hetgeen waar je naartoe werkt. Dat eindproduct is uiteindelijk bij stap 6 opgeleverd in de vorm van het projectresultaat. Daarnaast helpt het de onderzoeker om planmatig te werken en geeft het een goed beeld (overzicht) van waar je in het project staat. Tevens had ik er al positieve ervaringen mee in projecten gedurende de opleiding.

De methode bevat de volgende zes stappen om het project aan te pakken:

1. Opstarten van het project
2. Inrichten van het project
3. Maken van een plan van aanpak
4. Uitvoeren van het project
5. Opleveren van het projectresultaat
6. Afsluiten van het project

Elke stap van de aanpak is opgedeeld in activiteiten; een uitgevoerde activiteit levert een of meer tussenresultaten op die samen het projectresultaat vormen. Tijdens dit project zijn de activiteiten 'inrichten van het project' en 'maken van een plan van aanpak' niet als afzonderlijke stappen uitgevoerd maar tijdens de stap 'opstarten van het project'.

De stap 'inrichten van het project' is gedeeltelijk ondergebracht bij de stap 'maken van een plan van aanpak'. Deze keuze is gemaakt omdat het project zelfstandig is uitgevoerd en niet met meerdere projectleden. Hierdoor was er geen sprake van verdere organisatie of overleg bij deze stap. Uiteraard werd er regelmatig overlegd met de bedrijfsmentor (lees: klankbord) binnen het bedrijf maar ik voerde het project volledig zelfstandig uit.

4.3 Long Neck-methode

Wanneer is een website het meest effectief? Het antwoord is simpel: als het een servicegerichte website is. Servicegerichte websites helpen een gebruiker. Het belangrijkste is dat ze hun taak voltooien op de snelste, gemakkelijkste en meest succesvolle manier. Een servicegerichte website is in de meeste gevallen taakgerichte website. Een gebruiker bezoekt altijd en in elke context met een bepaalde bedoeling een website. Een taakgerichte website biedt een gebruiker vooral gemak. Maar ook eenvoud en tijdwinst zijn niet onbelangrijk.

Taal is tevens erg belangrijk. Op internet sturen en faciliteren *woorden* het gedrag van gebruikers. De juiste woorden helpen een gebruiker snel te doen wat hij wil doen. Zo kan hij makkelijker vinden wat hij zoekt.

Een servicegerichte en dus taakgerichte website levert een hogere conversie, meer tevreden gebruikers of verlaging van de belasting van een organisatie. Maar hoe zorg je ervoor dat een website een servicegerichte website wordt? Door onderzoek te doen naar de behoeften van gebruikers.

Om een interactieontwerp te realiseren dat Sabel Online kan toepassen als template bij de inrichting van service- en taakgerichte gemeentelijk websites, is er behoefteonderzoek uitgevoerd. Het behoefteonderzoek is uitgevoerd voor de gemeente De Bilt, met de door Gerry McGovern ontwikkelde Long Neck-methode. Deze methode wordt door Sabel Online gebruikt om de behoefte van gebruikers te onderzoeken. In gezamenlijk overleg is er besloten om deze methode ook toe te passen binnen mijn project. Door deze methode toe te passen binnen dit project hoopt Sabel Online nieuwe inzichten te verkrijgen.

Het gaat bij dit behoefteonderzoek om het identificeren van de toptaken die gebruikers willen voltooien. Deze taken kunnen zij efficiënt uitvoeren door de juiste informatie, functionaliteiten en andere mogelijkheden die een website biedt, in de juiste bewoordingen die gebruikers daarvoor gebruiken.

Behoefteonderzoek wordt vaak uitgevoerd op basis van of kwalitatief onderzoek (met behulp van diepte-interviews en gesprekken met focusgroepen) of kwantitatief onderzoek (enquête).

- Kwalitatieve methoden leveren representatieve data op, maar zijn en blijven meningen — vraag het tien andere respondenten, en de resultaten zouden andere nuances kunnen opleveren.
- Kwantitatief onderzoek levert feitelijke bruikbare data op.

Bij dit behoefteonderzoek is er gekozen voor de methodiek (de toptak- of 'Long Neck'-methode), waarbij kwantitatieve onderzoeksmethoden gebruikt zijn. Hierbij zijn feiten in plaats van meningen achterhaald. De Long Neck-methode is een scoringstechniek, die gebruikers de gelegenheid biedt om in statistische termen te vertellen wat hun toptaken voor de website zijn.

Met andere woorden: de gebruikers krijgen tijdens het behoefteonderzoek een lange lijst en worden gevraagd om de vijf belangrijkste taken voor hunzelf aan te geven. Dit konden ze doen door 1-5 punten te koppelen, waarbij de belangrijkste taak vijf punten krijgt en de minst belangrijke taak één punt.

De drie stappen in de aanpak van de Long Neck-methode voor de gemeente De Bilt waren:



1. Taakidentificatie

Identificeren van de belangrijkste taken op basis van analyses van beschikbare documentatie, statistieken en content.

2. Taakreferendum

In een online enquête kiezen gebruikers hun toptaken.

3. Analyse & rapportage

Het analyseren van de resultaten en rapporteren van de bevindingen.

Elke keer dat volgens deze methode top-taken van gebruikers geïdentificeerd worden, ontstaat de Long Neck. Een kleine set van taken krijgt in de enquête een hoog aantal stemmen van bezoekers. De vuistregel van de methode is dat 5% van de taken op z'n minst 25% van alle stemmen krijgt. Dat betekent dat bepaalde taken veel belangrijker zijn voor gebruikers dan andere.

De Long Neck-methode leverde verdedigbare en feitelijke data, waarmee ik overtuigende argumenten in handen had voor de ontwikkeling van het interactieontwerp.

Samengevat leverde het Long Neck-onderzoek het volgende op:

- De belangrijkste taken van gebruikers voor de gemeente De Bilt. Deze kwamen voort uit de resultaten van het onderzoek wat ik heb uitgevoerd. De resultaten worden weergegeven in hoofdstuk 6.1 Toptaakonderzoek.

4.4 Card sorting

Voordat het interactieontwerp ontwikkeld kon worden, dienden de volgende vraag beantwoord te worden: ***“Wat is de meest gebruikersvriendelijke structuur voor het te ontwikkelen interactieontwerp?”***

Deze vraag heb ik beantwoord door de techniek card sorting uit te voeren. Tijdens card sorting stelde de gebruiker onderwerpen op (digitale) kaartjes in voor hem logische groepen samen. Het doel van card sorting was te toetsen welke informatie- of navigatiestructuur het beste werkt voor de gebruiker.

De twee populairste varianten card sorting zijn:

1. Open card sorting

De gebruiker benoemt en vormt zelf groepen. Hierbij is onderzocht hoe gebruikers de informatie zelf zouden organiseren, met als doel te komen tot een informatiestructuur die daar goed op aansluit.

2. Gesloten card sorting

De gebruiker dient vooraf ingevulde groepsnamen te gebruiken. Hiermee kan getoetst worden hoe goed een bestaande structuur scoort, met als doel zwakke punten in de structuur te verbeteren.

Er was binnen dit project geen spraken van een bestaande structuur. Daarom heb ik bewust gekozen om een open card sorting toe te passen.

4.5 Informatie architectuur

De resultaten uit de open card sorting heb ik geanalyseerd. Bij het analyseren hiervan heb ik gekeken naar hoe de respondenten de onderwerpen hebben gegroepeerd en benoemd. Aan de hand van de analyse heb ik vervolgens een informatiearchitectuur opgesteld. De informatiearchitectuur is bedoeld om de onderlinge relaties tussen de verschillende schermen en/of informatie weer te geven.

4.6 Tree testing

Tree testing is een techniek waarbij ik de vindbaarheid van onderwerpen binnen de gemaakte informatiearchitectuur heb geëvalueerd. Het wordt ook wel omgekeerde card sorting genoemd.

Is de menustructuur logisch voor de gebruikers? Kunnen zij op basis van de structuur en gebruikte namen hierin, makkelijk hun doel bereiken?

Deze vragen heb ik beantwoord door tree testing uit te voeren. Tijdens de tree testing sessie hebben gebruikers aan de hand van een scenario door een boomstructuur geklikt en aangegeven waar ze dachten de juiste informatie te vinden.

Het klikgedrag werd hierbij geregistreerd. De resultaten van de treetest geven weer welke informatie op welke plek binnen de structuur werd verwacht. Met deze resultaten kon ik de informatiestructuur waar nodig verbeteren.

4.7 Vergelijking

Na de tree testing heb ik een vergelijking gemaakt van de huidige resultaten van het toptaakonderzoek voor de gemeente in het algemeen met bestaande onderzoeksresultaten voor gemeenten.

Aan de hand van de huidige resultaten van het toptaakonderzoek is een vergelijking gemaakt van de top-20 taken met de drie gemeenten: Langsingerland, Woerden en Westland.

De resultaten van de vergelijking tonen aan wat de (eventuele) verschillen en overeenkomsten zijn bij de top-20 taken. Hierdoor werd duidelijk wat over het algemeen de belangrijkste taken zijn van gemeentelijke websites en hoe hiermee om te gaan bij het ontwikkelen van het interactieontwerp.

4.8 Interactieontwerp

Aan de hand van de elementen toptaakonderzoeksresultaten, de informatiearchitectuur en bestaande ontwerpen van (gemeentelijke) websites, zijn er een aantal wireframe-schetsen gemaakt met behulp van pen en papier.

Een wireframe kan gezien worden als de blauwdruk van een scherm. Een wireframe geeft weer wat de lay-out is van een scherm, hoe de content is opgebouwd, hoe de interface-elementen zich verhouden tot de navigatie en hoe deze met elkaar samenwerken. De focus bij een wireframe ligt op de functionaliteiten en hoe deze gedraagt ten opzichte van de content.

De schetsen heb ik vervolgens uitgewerkt tot klikbare wireframes in het programma Axure. Ik heb ervoor gekozen om de schetsen op deze wijze uit te werken omdat het hierdoor eenvoudig is om het ontwerp bij de gebruikers te testen.

4.9 Prototype testing

Na het ontwikkelen van het interactieontwerp heb ik gebruik gemaakt van het prototype om mee te testen. Bij deze test zijn de gebruikers aan de slag gegaan met een online klik demo op basis van het interactieontwerp. De gebruikers voerden scenario's uit van begin tot eind. Hierbij werden alle geconstateerde problemen gedocumenteerd.

Door het uitvoeren van de prototypetest werd duidelijk waar (eventueel) verkeerde keuzes waren gemaakt en waar het interactieontwerp nog aangescherpt diende te worden.

5 Opstarten van het project

Het opstarten van het project is de eerste stap van de methode P6-methode van Roel Grit. In dit hoofdstuk wordt het proces van de activiteiten en producten besproken die tijdens deze stap van het project zijn uitgevoerd en gerealiseerd.

5.1 De opdracht concretiseren

In de eerste week bij Sabel Online heb ik me voornamelijk bezig gehouden met het concretiseren van het afstudeerplan. Het opgeleverde voorstel van de opdracht was namelijk nog niet duidelijk en onvolledig geformuleerd. Om de formulering van de opdracht aan te scherpen, heb ik een overleg gehad met mijn bedrijfsmentor.

Tijdens dit overleg is aangegeven dat Sabel Online in gesprek was met de Gemeente De Bilt. In dit gesprek werd gesproken over de mogelijkheid tot het uitvoeren van een toptaakonderzoek voor de website van de gemeente De Bilt. Na een aantal gesprekken besloot de gemeente dat het graag toptaakonderzoek uit laat uitvoeren door Sabel Online.

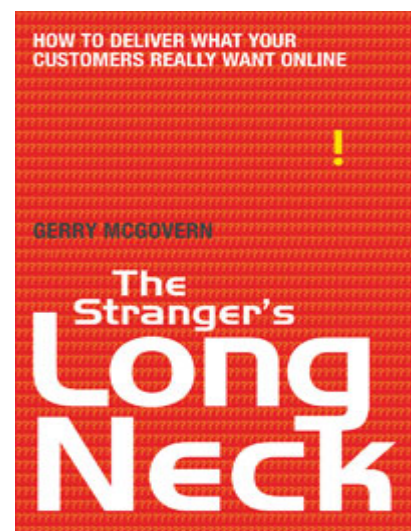
Naar aanleiding van de gesprekken stelde mijn bedrijfsmentor voor om dit toptaakonderzoek op te pakken voor mijn afstudeeropdracht. Het toptaakonderzoek voor de gemeente De Bilt was hierdoor een goede basis voor de start van het project. Met deze invulling kon direct ook het afstudeerplan worden aangescherpt.

5.2 Aanvullende oriëntatie op het onderzoeksthema

Toen het afstudeerplan aangescherpt en uiteindelijk goedgekeurd werd, ben ik aan de slag gegaan met het onderzoeksthema. Ik was nog niet bekend met de Long Neck-methode. Ik ben daarom onder andere het boek 'The Stranger's Long Neck' van 'Gerry McGovern' gaan lezen (zie Figuur 2: The Stranger's Long Neck).

In dit boek bespreekt Gerry McGovern zijn ervaringen over het zo klantgericht mogelijk maken van websites. Websites waar gebruikers dát kunnen doen waarvoor ze komen: hun toptaken. Deze toptaken kunnen worden achterhaald met de Long Neck-methode van Gerry McGovern (lees: 4. Methode en Technieken).

Naast dit boek ben ik ook toptaak gerelateerde informatie en blogs gaan lezen op 'www.frankwachting.nl' en 'www.sabelonline.nl'. Door het lezen van de betreffende informatie, blogs en het boek van Gerry McGovern had ik een goede basis op het gebied van Long-Neck-onderzoek. Door deze basiskennis kon ik van start gaan met het project.



Figuur 2: The Stranger's Long Neck

6 Uitvoeren van het project

Het uitvoeren van het project is de tweede stap van de methode P6-methode van Roel Grit. Het proces van de activiteiten en producten worden besproken die tijdens deze stap van het project zijn uitgevoerd en gerealiseerd.

6.1 Toptaakonderzoek

De doelstelling van de afstudeeropdracht:

‘Het ontwikkelen van een interactieontwerp dat Sabel Online mogelijk kan toepassen als template bij de inrichting van gemeentelijke websites’.

Om dit interactieontwerp te realiseren is er allereerst toptaakonderzoek uitgevoerd voor de gemeentelijke website De Bilt. Dit onderzoek was tweeledig; enerzijds zijn de resultaten van dit onderzoek teruggekoppeld aan de gemeente De Bilt, anderzijds kon ik de resultaten gebruiken voor mijn afstudeeropdracht.

6.1.1 Taakidentificatie



De eerste stap in de aanpak van het toptaakonderzoek was het identificeren van de belangrijkste taken van de gebruikers.

Daarvoor heb ik gebruik gemaakt van verschillende methoden:

1. Analyse van beschikbare documentatie, statistieken en content

- Opstellen van een longlist
- Analyse van het bezoekersgedrag
- Analyse van strategische documentatie en beleidsplannen

2. Ontbrekende taken aanvullen met andere gemeentelijke websites

- Ik heb op basis van de huidige structuur en content van de website (zie Figuur 3: website), een longlist opgesteld van potentiële taken die waarde toevoegen op de website. Het is een lijst met de belangrijkste activiteiten van de gebruikers; informatie die ze zouden moeten kunnen vinden, functionaliteiten en applicaties die ze zouden moeten kunnen gebruiken.



Figuur 3: website

Bij het samenstellen van de longlist heb ik gebruik gemaakt van een spreadsheet van Sabel Online (zie Figuur 4: longlist). De spreadsheet is gebaseerd op een aantal rubrieken die beschreven staan in het boek 'The Stranger's Long Neck' van 'Gerry McGovern'.

Longlist Gemeente De Bilt

#	Taak	Categorie	Overlap met	Bron	Toegevoegd door	Notities

Figuur 4: longlist

De eerste stap bij het samenstellen van de longlist was het formuleren van alle potentiële taken van de website binnen het invulveld 'Taak'. Bij de formulering van een taak kon in sommige gevallen worden volstaan met één of twee woorden. Veel pagina's van de website waren gericht op het informeren van de gebruiker over een specifiek onderwerp. In de taakdefiniëring heb ik "informatie opzoeken over" daarom weggelaten.

Ik heb gebruik gemaakt van concrete en actieve zinnen om de taken te beschrijven. Voorbeelden van concrete taakomschrijvingen: 'contact opnemen met de gemeente' of 'verlengen van een paspoort'.

Naast het gebruik van concrete en actieve zinnen heb ik de volgende richtlijnen (beschreven in het boek van Gerry McGovern) toegepast bij de formulering:

- Gebruik maken van woorden die duidelijk, helder, simpel en kort zijn;

- Probeer taken op die manier te formuleren dat het één enkele taak beschrijft zonder verwarring van de betekenis van de taak;

» Het is niet gewenst om een taak te formuleren die bestaat uit meerdere taken. Als een dergelijke taak wordt meegenomen in de enquête en hoog scoort, kan er niet worden vastgesteld op welke taak er gescoord is door de gebruikers.

- Gebruik geen vage of technische termen;
- Gebruik geen afkortingen;
- Gebruik geen namen van afdelingen;
- Gebruik geen namen van 'tools' op de website, maar beschrijf wat deze tools doen (bijvoorbeeld 'contactformulier invullen' wordt 'vraag stellen aan de gemeente');
- Gebruik geen actualiteiten als onderwerp van een taak.

» Het is niet gewenst om een trendgevoelige taak te formuleren (lees: het moet tijdloos zijn). Hiermee bedoel ik een taak zoals 'verkiezingsuitslagen inzien'. Als deze taak tijdens verkiezingstijd meegenomen wordt in de enquête is er een grote kans dat deze hoog zal scoren. De taak is hiermee geen toptaak omdat deze sporadisch uitgevoerd wordt op de website.

Door het volgen van de richtlijnen bij de formulering van taken, heb ik geprobeerd mij te verplaatsen in de rol als gebruiker in plaats van te denken vanuit de organisatie zoals de gemeente De Bilt de taken/informatie aanbiedt. Dit was essentieel, want het gaat niet om de gemeente maar om de gebruiker die zijn taken wilt voltooien op de website.

Bijvoorbeeld de taakformulering omgevingsvergunning, deze formulering is voor de gebruiker meestal niet bekend. Hiervoor kan beter een specifiekere formulering gebruikt worden zoals de dakkapelvergunning.

Ik heb mezelf elke keer de vraag gesteld:

'Welke taak zou ik als gebruiker willen voltooien bij de betreffende content?'

Door het herhalen van dit proces ben ik tot een lijst van ongeveer 400 potentiële taken gekomen (zie Figuur 5: longlist).

Longlist Gemeente De Bilt

#	Taak	Categorie	Overlap met	Bron	Toegevoegd door	Notities
	Afvalinzameling					
	Paspoort en identiteitskaart					

Figuur 5: longlist

- b. Ik heb een analyse gemaakt van het gedrag van bezoekers op de website. Met andere woorden: een analyse van de bezoekgegevens en zoekresultaten. Deze analyse was nodig om beter te doorgronden wat (en om welke reden) de meest populaire onderwerpen van de huidige website waren. Om de analyse uit te kunnen voeren heb ik contact gezocht bij de gemeente en heb ik overzichten opgevraagd van de bezoekgegevens en zoekresultaten.

Ik heb overzichten gekregen van de (zie figuren hieronder):

- Best bezochte pagina's;
- Meeste bezoekers per pagina;
- Meest gebruikte zoekwoorden;

Zoekopdracht	Verfoningen	Klikken	Gemiddelde positie	CTR
	144.631 % van totaal: 72,32% (200.000)	11.376 % van totaal: 94,80% (12.000)	7,6 Sitegem: 42 (-83,83%)	7,87% Sitegem: 6,00% (31,09%)
1. gemeente de bilt	3.000	3.000	1,0	100,00%
2. de bilt	4.500	1.000	1,3	22,22%
3. zwembad brandenburg	500	320	1,0	64,00%
4. gemeente bilthoven	600	200	1,0	33,33%
5. gemeente de bilt contact	320	150	1,0	46,88%
6. gemeentehuis de bilt	500	150	1,0	30,00%
7. milieustraat de bilt	400	150	1,0	37,50%
8. bilthoven	5.500	110	3,8	2,00%
9. gemeente de bilt openingstijden	1.000	110	1,0	11,00%
10. brandenburg zwembad	170	90	1,0	52,94%
11. gemeentewerf de bilt	200	90	1,0	45,00%
12. ind utrecht	700	90	1,9	12,86%
13. zwembad bilthoven	170	90	1,0	52,94%
14. www.debilt.nl	90	70	1,0	77,78%
15. zwembad de bilt	400	70	1,0	17,50%
16. afvalkalender de bilt	500	60	1,0	12,00%
17. brandenburg	1.000	60	6,6	6,00%
18. de bilt gemeente	90	60	1,0	66,67%
19. debilt	110	60	1,6	54,55%
20. gem de bilt	70	60	1,0	85,71%

Figuur 6: Google zoeken, 1000 beste zoekopdrachten per dag, januari 2014

Pagina	Paginaweergaven	Unieke paginaweergaves
/	9.701	7.937
/gemeenteloket/producten/producten/p/parkeren-op-openbare-weg.aspx	4.549	4.548
/nl-nl/algemeen/artikelen/algemeen-artikelen/openingstijden.aspx	2.685	2.383
/nl-nl.aspx	2.049	1.530
/algemeen/artikelen/vrije-tijd-en-cultuur/zwembad.aspx	1.528	1.286
/nl-nl/algemeen/artikelen/vrije-tijd-en-cultuur/zwembad.aspx	1.054	801
/nl-nl/gemeenteloket.aspx	1.038	775
/nl-nl/gemeenteloket/producten/zoeken/producten-op-alfabet.aspx	1.003	785
/nl-nl/algemeen/nieuwsberichten/2014.aspx	765	611
/nl-nl/gemeenteloket/producten.aspx?SearchOverheid=0	728	408

Figuur 7: Top 10 pagina's met meeste unieke pageviews, januari 2014

Zoekterm	Totaal aantal unieke zoekopdrachten
woz	19
rijbewijs	14
paspoort	13
bestemmingsplan	11
verhuizen	10
ontheffing	8
openingstijden	8
verhuizing	8
hondenbelasting	7
vergunning	6

Figuur 8: Top 10 Unieke zoekopdrachten binnen website, januari 2014

Door het analyseren van de verschillende overzichten kwam ik tot de conclusie dat de volgende onderwerpen het populairste waren binnen de huidige website van de gemeente De Bilt:

- Paspoort
- Openingstijden van de gemeente
- Afval
- Rijbewijs
- Belastingen/heffingen
- Contactgegevens van de gemeente
- Parkeren
- Nieuws van de gemeente

c. Ik heb een analyse gemaakt van strategische documentatie en beleidsplannen. Door het lezen van deze documentatie ben ik erachter gekomen wat de intenties zijn van de gemeente De Bilt om een toptaakonderzoek uit te laten voeren. Tevens is dit ook duidelijk geworden in het interview dat ik heb gehouden met de eindverantwoordelijke van de gemeentelijke website. Ik ben tot de conclusie gekomen dat met de name de verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente een speerpunt is bij de uitvoer van het onderzoek.

2. Ontbrekende taken aanvullen met andere gemeentelijke websites

Door de jaren heen heeft Sabel Online verschillende lijsten met veelgebruikte, populaire websitetaken opgebouwd, gebaseerd op diverse projecten rond gemeentelijke websites. Een van die gemeenten was Lansingerland. Van deze gemeente heb ik de lijst gebruikt om eventuele ontbrekende taken aan te vullen binnen mijn eigen lijst. Deze lijst is tot stand gekomen door middel van een grondige aanpak; de long-neck methode, focusgroepen en diepte interviews met alle doelgroepen. De lijst is tevens gebruikt voor andere gemeenten. Hierdoor was het een complete en bruikbare lijst.

In het afstudeerplan staat aanvankelijk een activiteit gepland om gebruikers te interviewen; waarbij gevraagd wordt naar hun behoeften, verwachtingen en ervaringen. Deze activiteit was door het gebruik van de lijst van de gemeente Lansingerland niet meer nodig.

Sabel Online heeft al veel ervaring met gemeenten in Nederland (en ook in het buitenland). Sabel Online gebruikt daarom altijd een algemene lijst met algemene taken die binnen elke gemeente zichtbaar zijn (bijvoorbeeld: paspoort, rijbewijs et cetera). Elke lijst die gemaakt wordt moet uiteraard wel worden aangevuld met gemeente specifieke taken.

De longlist is (nadat de lijst compleet was) gecontroleerd door mijn bedrijfsmentor. Hierbij zijn de geformuleerde taken waar nodig voorzien van commentaar in het invulveld: 'notities'. Bij het toegevoegde commentaar ging het om de niet-correct formuleerde taken; de taken die niet

voldeden aan de richtlijnen. Op basis van het toegevoegde commentaar ben ik vervolgens de niet-correct geformuleerde taken gaan wijzigen.

De tweede stap bij het samenstellen van de longlist was het categoriseren van de taken. Dat gebeurde in het onderstaand voorbeeld. Elke taak werd gekoppeld aan een categorie. Dit was belangrijk omdat het hierdoor makkelijker werd om de longlist van 400 taken terug te brengen tot de uiteindelijke shortlist. Door het categoriseren kon ik me hierbij volledig concentreren op de taken van één betreffende categorie in plaats van dat ik iedere keer de hele lijst moest doorlopen (zie Figuur 9: longlist).

Longlist Gemeente De Bilt

#	Taak	Categorie	Overlap met	Bron	Toegevoegd door	Notities
	(Nieuw)bouwprojecten en vrije kavels	Bouwen				
	Bestemmingsplannen inzien	Bouwen				
	Bouwtekeningen en -dossiers opvragen	Bouwen				

Figuur 9: longlist

De derde en tevens laatste stap bij het samenstellen van de longlist was het terugbrengen van de lijst van 400 taken tot de uiteindelijke shortlist.

In een sessie met mijn bedrijfsmentor (zij heeft de ervaring en kennis van eerdere opdrachten) hebben we een start gemaakt om een eerste selectie te maken uit de lijst. Tijdens de sessies kwamen de volgende drie vragen aanbod:

- Zijn de taken in de taal van de gebruiker?
- Op basis waarvan taken verwijderen?
- Is samenvoeging met andere taken mogelijk?

Na deze eerste gezamenlijke sessie ben ik zelfstandig verder gegaan en heb ik (op basis van relevantie en eerdere ervaringen) de lijst terug gebracht naar 85 taken. Met andere woorden: ik heb de taakomschrijvingen verwijderd of gewijzigd op basis van de analyse van de bezoekgegevens en zoekresultaten voor de gemeente De Bilt en de lijst van het eerder uitgevoerde onderzoek voor de gemeente Lansingerland.

De theorie uit het boek 'The Stranger's Long Neck' van 'Gerry McGovern' beschrijft dat de shortlist 100 of minder taken mag bevatten. Een lijst van honderd taken is erg lang maar toch zal een aanzienlijk aantal mensen op een lijst van dit formaat stemmen. Dit blijkt uit voorgaande

onderzoeken die Gerry McGovern heeft uitgevoerd voor onder andere grote organisaties als Microsoft, Cisco, Ikea enzovoorts.

6.1.2 Taakreferendum



Bij de tweede stap in de aanpak van het toptaakonderzoek heb ik een online enquête opgesteld, die de top-taken van de gebruikers kwantitatief onderbouwd boven tafel moest krijgen. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van de beschreven, definitieve shortlist.

Bij het afnemen van de enquête heb ik gebruik gemaakt van de online tool Survey Monkey. Ik heb voor Survey Monkey gekozen omdat deze tool binnen Sabel Online wordt gebruikt bij toptaakonderzoek. Het is een tool die voor iedereen gemakkelijk in gebruik is. Door de enquête daarbij online aan te bieden kon ik makkelijk voldoende respons genereren. Daarnaast worden de (digitale) gegevens direct op een overzichtelijke manier verwerkt. Waardoor de analyse en rapportage van de gegevens gemakkelijk uit te voeren waren.

De opgestelde enquête bestond uit twee delen:

1. Vijf categorievragen

De categorievragen waren open of meerkeuze; wat is uw leeftijd, waar woont u, hoe vaak bezoekt u de website www.debilt.nl, geef aan in welke rol u de website nu bezoekt, hoe benadert u meestal de website van de gemeente.

Door deze vragen te stellen, kon ik de resultaten van de enquête dieper analyseren. Ik kon bijvoorbeeld een beter beeld krijgen van de overeenkomsten of juist verschillen tussen de toptaken van verschillende doelgroepen. Het gaat hierbij om de doelgroepen:

- Inwoner van de gemeente
- Werknemer bij een bedrijf of ondernemer in de gemeente
- Werknemer of vrijwilliger bij een maatschappelijke instelling, corporatie of vereniging
- Medewerker of raadslid bij de gemeente,
- Toerist

Deze doelgroepen zijn vastgesteld op basis van eerder uitgevoerde toptaakonderzoeken voor gemeenten.

Om de analyse van de gegevens goed te kunnen maken, was een minimum van 100 respondenten per categorievraag nodig. Het minimum van 100 respondenten is een

toegepaste vuistregel van Sabel Online bij toptaakonderzoeken. Bij dit aantal kon ik namelijk zien of de taken stabiliseren; met andere woorden of de taken nog van plaats wijzigen in rang.

2. De respondenten krijgen namelijk een lange lijst van taken (shortlist) en worden gevraagd om de vijf voor hen belangrijkste taken voor hunzelf aan te geven.

Volgens de theorie uit het boek 'The Stranger's Long Neck' van 'Gerry McGovern' gaat het web over basis menselijke drives en emoties. De manier om deze behoeften te begrijpen is om de mensen bijna te overladen met een zeer lange lijst en te laten stemmen op de voor hun vijf belangrijkste taken.

Door een lange lijst met antwoordmogelijkheden samen te stellen gaan de mensen over tot het scannen van de lijst. Mening en emoties worden tijdens het scannen als het ware weggenomen waardoor de mensen instinctieve en intuïtieve reacties geven. Deze reacties zijn zeer waardevol, dit zijn namelijk de taken die voor de gebruiker echt belangrijk zijn.

Het stemmen op de vijf belangrijkste taken doen ze door 1-5 punten te koppelen, waarbij de belangrijkste taak vijf punten krijgt en de minst belangrijke taak één punt.

Het is essentieel dat mensen niet meer dan 5 keuzes hebben. Door het beperken tot 5 keuzes kom je erachter wat de mensen werkelijk belangrijk vinden. Wanneer er meer dan 5 keuzes gegeven worden is dit niet meer het geval. Dit komt doordat mensen het dan lastiger vinden om hun keuzes te prioriteren. Door het koppelen van de punten aan de vijf belangrijkste taken zullen de gebruikers hun keuzes serieus afwegen.

Om voldoende respons te krijgen op dit onderzoek heeft de gemeente De Bilt via de website aandacht gevraagd voor de enquête. Ondanks de aandacht via de website viel de respons tegen; er waren in drie weken tijd 35 respondenten die de enquête hadden ingevuld.

Door de tegenvallende respons en met het oog op eventuele tijdnood ben ik daarom – in overleg met mijn bedrijfsmentor – overgeschakeld naar een back-up enquête. Dit was dezelfde enquête alleen niet meer specifiek voor de gemeente De Bilt maar voor gemeenten in het algemeen. De vragenlijst (zie Bijlage C: Rapportage toptaakonderzoek) is daarom enigszins aangepast waardoor deze bruikbaar werd binnen dit kader. Ik heb de enquête vervolgens via email en social media verspreid binnen mijn eigen netwerk en het netwerk van mijn netwerk. Ik heb hiervoor gekozen omdat een gemeente een zeer brede doelgroep heeft, immers iedereen maakt weleens gebruik van de service van een gemeente. Binnen mijn netwerk was er een diversiteit aan mensen van verschillende culturen, achtergronden en leeftijden. Hierdoor was mijn netwerk representatief om te gebruiken binnen de enquête.

6.1.3 Analyse en rapportage



Toen alle onderzoeksresultaten binnen waren, heb ik een uitgebreide, statistische analyse van de resultaten gemaakt.

In de periode van 7 april 2014 tot en met 11 april 2014 verzamelden we de data voor dit onderzoek. Een paar gegevens op een rij over het aantal respondenten van deze enquête:

- In totaal zijn er 133 personen de online enquête gestart.
- 114 personen (85,7%) hebben de enquête volledig ingevuld.
- De shortlist is door 114 personen ingevuld.

Op basis van het aantal respondenten voor de gehele enquête in het algemeen en voor de takenlijst in het bijzonder kunnen er betrouwbare uitspraken gedaan worden over de toptaken van de doelgroep 'inwoner van de gemeente'. Voor de andere doelgroepen (Werknemer bij een bedrijf of ondernemer in de gemeente, Werknemer of vrijwilliger bij een maatschappelijke instelling, corporatie of vereniging, Medewerker of raadslid bij de gemeente, Toerist) kunnen er geen uitspraken gedaan worden omdat er te weinig mensen uit deze groepen de enquête hebben ingevuld.

Dit leverde onder meer op:

Toptaken

Er is een top te onderscheiden van 3 taken. Ze kregen samen bijna een kwart (23,6%) van het totaal aantal stemmen. Deze taken zijn samen 3,5% van het totaal aantal van 85 taken. Dit percentage (3,5%) illustreert nog eens het feit dat een kleine set taken een groot gedeelte van de stemmen krijgt en hiermee prioriteit genieten. In Figuur 10: toptaken is de top inzichtelijk gemaakt.

#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	196	11,8%	11,8%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	103	6,2%	18,0%

3	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	93	5,6%	23,6%
---	--	----	------	-------

Figuur 10: toptaken

Wat valt op:

- Er is een hele duidelijke toptaak. De eerste taak krijgt 5,6% (dit is een aantal van 93 stemmen) meer stemmen dan de tweede taak.
- De tweede taak krijgt 6,2% van de stemmen ten opzichte van 5,6% van de stemmen voor de derde taak. De eerste drie taken tekenen zich met de meeste stemmen af als de long neck.

Om de toptaken in perspectief te plaatsen: de drie hoogst scorende taken krijgen 23,6% stemmen in vergelijking met de 63 laagst scorende — die samen 25,4% van de stemmen kregen. Dus ook bij dit onderzoek zien we dat een kleine set taken prioriteit krijgt; het merendeel van de stemmen gaan slechts naar enkele taken die voor de meeste websitebezoekers van het grootste belang zijn.

Top 10 taken

Naast de bovenstaande top 3 is er een top 10 te onderscheiden. De 10 hoogst scorende taken krijgen de helft van het totaal aantal stemmen (zie Figuur 11: top 10 taken). De 75 laagst scorende taken krijgen samen ook 50% van het totaal aantal stemmen. Ook hier wordt weer duidelijk dat slechts een kleine set taken belangrijk wordt bevonden door de websitegebruiker.

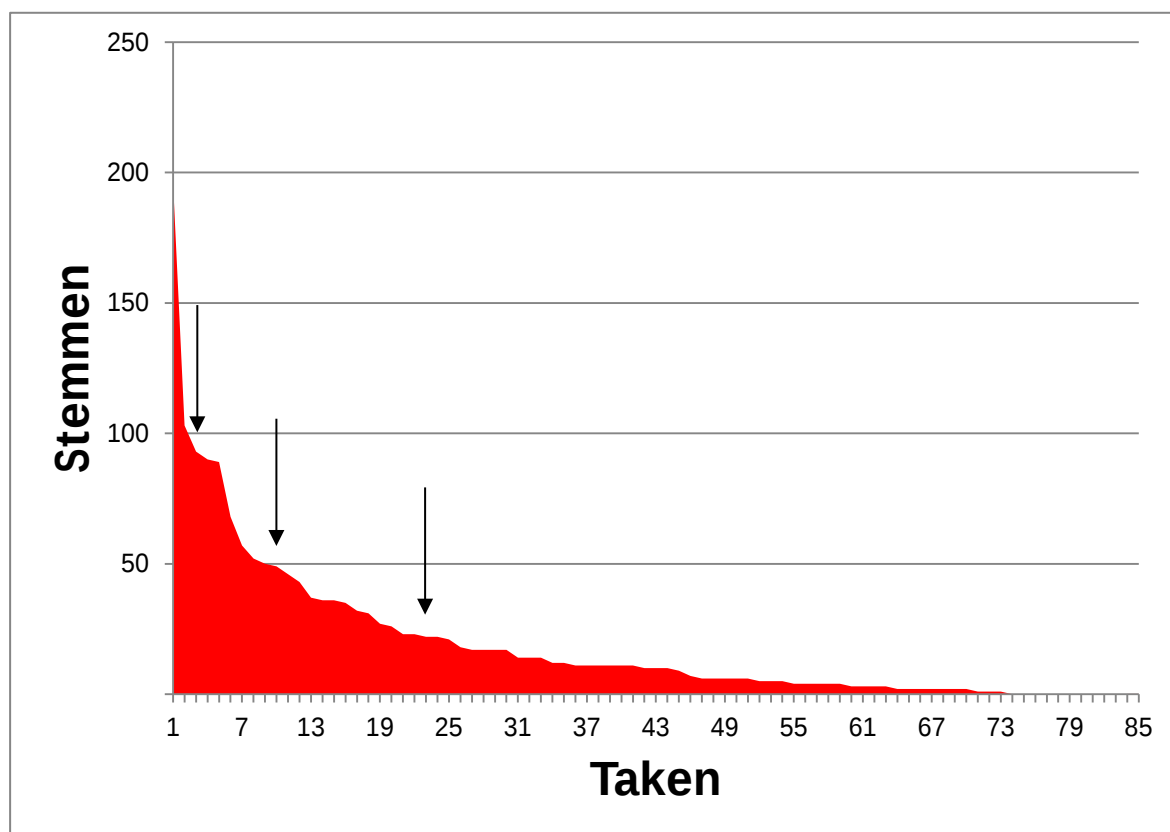
#	Taak	Aantal stemmen	% van totale stemmen	% stemmen cumulatief
1	Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)	196	11,8%	11,8%
2	Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf	103	6,2%	18,0%
3	Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch	93	5,6%	23,6%
4	Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)	90	5,4%	29,0%

5	Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)	89	5,3%	34,3%
6	Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)	68	4,1%	38,4%
7	Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)	57	3,4%	41,8%
8	Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)	52	3,1%	45,0%
9	Nieuws van de gemeente	50	3,0%	48,0%
10	Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegel, verlichting, gladheid, enzovoort)	49	2,9%	50,9%

Figuur 11: top 10 taken

Long Neck en Long Tail

In de top 3 tekent zich de Long Neck af van de belangrijkste taken. Alleen de eerste drie taken kregen immers bij elkaar 23.6% van de stemmen (eerste pijl in de onderstaande grafiek). De helft van alle stemmen (50,9%) gingen naar de eerste 10 taken (tweede pijl in de onderstaande grafiek). Elk van deze taken krijgen 3% of meer van de stemmen. Dit vormt als het ware het middenstuk. In de Long Tail zijn de taken opgenomen die minder belangrijk of onbelangrijk zijn (derde pijl in de onderstaande grafiek). 75% van de taken kregen elk minder dan 1,3% van de stemmen. Hierdoor tekent zich een Long Tail af. In Figuur 12: resultaten is de Long Neck en Long Tail weergegeven.



Figuur 12: resultaten

Op basis van de resultaten van het toptaakonderzoek heb ik de volgende aanbevelingen opgesteld:

De top 3 taken, die samen 23,6% van de stemmen kregen, moet de bezoeker direct vanaf de homepage en op elke pagina kunnen starten via bijvoorbeeld een tool, widget, of formulier:

1. Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)
2. Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf
3. Afval: inzameling, huisvuilkalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch

De taken 4 tot en met 10, samen goed voor nog eens 27,3% van de stemmen, verdienen een prominente plaats op de homepage van het interactieontwerp:

4. Rijbewijs (aanvragen, verlengen; benodigdheden/vereisten, voorwaarden; enzovoort)
5. Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)
6. Contactgegevens van de gemeente (gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf; routebeschrijving)
7. Parkeren (locaties blauwe zones, ontheffing, parkeertijd; parkeerschijf)
8. Status van mijn aanvraag inzien (paspoort, vergunning, enzovoort)
9. Nieuws van de gemeente

10. Melding maken van gebreken in openbare ruimte (stoeptegel, verlichting, gladheid, enzovoort)

Door de 10 toptaken direct op de homepagina uit te kunnen voeren of op zijn minst te kunnen starten, kunnen mensen die taken gemakkelijk(er) en snel(ler) uitvoeren die de helft (50,9%) van de stemmen kregen.

6.2 Card sorting opzetten

In het toptaakonderzoek voor gemeenten is er inzicht verkregen in de wensen en behoeften rondom gebruik van gemeentelijke websites. Met andere woorden, er is inzicht gekregen in de inhoud van het te ontwikkelen interactieontwerp.

Door middel van een kwalitatief open card sorting onderzoek is de meest gebruikersvriendelijke structuur van het te ontwikkelen interactieontwerp achterhaalt. De onderzoeksvraag bij dit onderzoek luidt:

Wat is de meest gebruikersvriendelijke structuur voor het te ontwikkelen interactieontwerp?

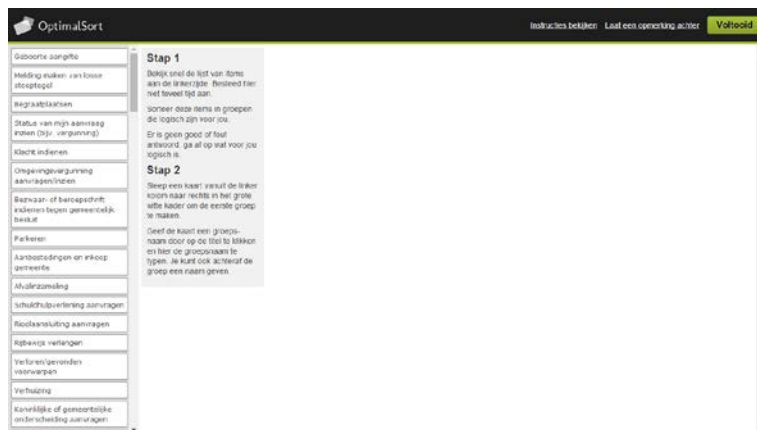
Er is onderzocht hoe gebruikers van gemeentelijke websites naar eigen inzicht en gebruik structuur hebben aangebracht in de content waarvan zij zelf aangaven behoefte aan te hebben op het te ontwikkelen interactieontwerp.

Onderzoeksopzet

Van 2 mei 2014 tot en met 7 mei 2014 is er een online card sorting onderzoek uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de structuur van het te ontwikkelen interactieontwerp voor de inrichting van gemeentelijke websites.

Aan de hand van de shortlist is de inhoud van de cardsort bepaald. Dit resulteerde in 100 onderwerpen/kaarten. De top 10 toptaken speelden in de cardsort geen rol.

Het card sorting onderzoek werd door de respondenten online uitgevoerd met behulp van de onlinetool Optimalsort (zie Figuur 13: optimalsort).



Figuur 13: optimalsort

Het onderzoek heb ik uitgezet binnen mijn eigen netwerk. De respondenten ontvingen een email waarmee zij werden uitgenodigd om deel te nemen aan de card sorting sessie. Op elk gewenst tijdstip konden zij aan dit onderzoek deelnemen.

De respondenten werden gevraagd kaarten met onderwerpen erop in te delen in verschillende groepen. Zij groepeerden de onderwerpen die naar eigen inzicht bij elkaar horen. De groepen die dan ontstaan gaven zij zelf een naam.

Jacob Nielson adviseert bij een cartsort om 15 mensen te testen. Bij dit onderzoek zijn 43 respondenten begonnen met de test. Hiervan hebben 21 personen (48%) alle 100 kaarten gesorteerd. Zij groepeerden de kaarten in gemiddeld 7 categorieën.

Op basis van het aantal respondenten voor de gehele cart sorting in het algemeen kunnen er betrouwbare uitspraken gedaan worden over de gesorteerde kaarten/onderwerpen.

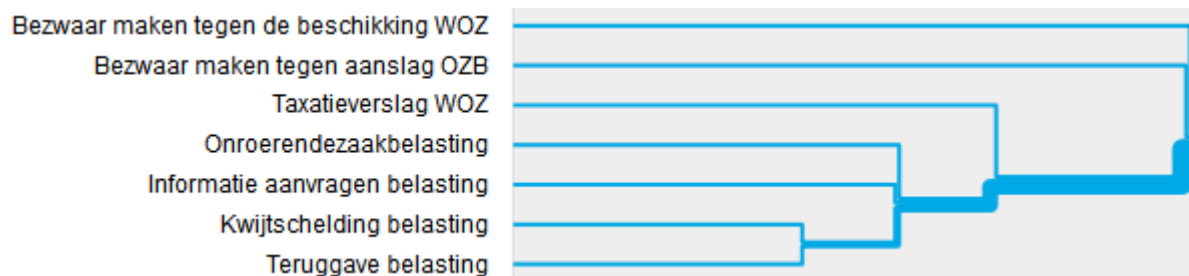
De verschillende kaarten worden door de respondenten in groepen ingedeeld. Om de groepen te onderscheiden, bekijken respondenten welke kaarten/onderwerpen op elkaar lijken en welke zij bij elkaar kunnen plaatsen.

Om deze gegevens te analyseren ben ik allereerst een zogenaamde 'similarity matrix' (zie Figuur 14: similarity matrix) gaan bekijken. Deze matrix laat zien hoeveel deelnemers het eens zijn met elke combinatie van een tweetal onderwerpen. In de matrix is voor elke mogelijke koppeling van twee kaarten/onderwerpen de som gepresenteerd. De telling beschrijft hoe vaak de twee kaarten in dezelfde categorie geplaatst zijn door alle deelnemers.

70	Teruggave belasting					
60	65	Kwijtschelding belasting				
45	45	50	Onroerendezaakbelasting			
30	35	35	45	Taxatieverslag WOZ		
35	35	30	40	45	Bezwaar maken tegen de beschikking WOZ	
25	25	25	30	30	45	Bezwaar maken tegen aanslag OZB

Figuur 14: similarity matrix

De wijze van clustering van de verschillende kaarten weergeeft dat er een aantal groepen van kaarten door de respondenten bij elkaar worden geplaatst. Deze worden met verschillende labels aangeduid. Om deze gegevens te analyseren ik een zogenaamde 'dendrogram' (zie Figuur 15: dendrogram) gaan bekijken.



Figuur 15: dendrogram

Aan de hand het 'dendrogram' ben ik tabellen (zie Figuur 16: tabel) op gaan stellen. In een tabel wordt met het percentage aangegeven hoeveel procent van de respondenten het eens is met deze wijze van clustering.

Kaarten	Categorienamen	%
Teruggave belasting	Belastingen, belasting, gemeente belastingen	65%
Kwijtschelding belasting		
Onroerendezaakbelasting		
Taxatieverslag WOZ		
Bezwaar maken tegen de beschikking WOZ		
Bezwaar maken tegen aanslag OZB		

Figuur 16: tabel

Resultaten

Door het analyseren van de gegevens heb inzicht gekregen in:

- Hoe gebruikers de informatie intuïtief groeperen.
- De gebruikers groepeerden de kaarten in gemiddeld 7 hoofdcategorieën.
 - o Aanvragen
 - o Afval
 - o Belastingen
 - o In de gemeente
 - o Over de gemeente
 - o Klachten en meldingen
 - o Contact
- De gebruikers hebben de groepen met de volgende labels benoemd:

- o Paspoort en identiteitskaart
- o Rijbewijs
- o Geboorte en overlijden
- o Gemeentelijke administratie
- o Trouwen
- o Vergunningen
- o Voorzieningen en subsidies
- o Verkeer en bereikbaarheid
- o Ondernemingen en bedrijven
- o Recreatie
- o Voorzieningen
- o Wonen
- o Nieuws van de gemeente
- o Gemeenteraad, raadscommissies, college b&w
- o Gemeentelijke organisatie
- o Plannen en beleid

6.2.1 Informatiearchitectuur opstellen

Na de card sort sessie heb ik op basis van de verkregen inzichten een aanzet gemaakt voor een informatiearchitectuur. Het interactietonwerp is hiërarchisch ingedeeld. Het ontwerp begin met 'Home'. Bij de volgende splitsing worden de hoofdcategorieën verdeeld in logische subonderdelen.

Home

1. Aanvragen

- 1.1. Paspoort en identiteitskaart
- 1.2. Rijbewijs
- 1.3. Geboorte en overlijden
 - 1.3.1. Erkenning kind
 - 1.3.2. Geboorte
 - 1.3.3. Ouderlijk gezag
 - 1.3.4. Overlijden
- 1.4. Gemeentelijke administratie
 - 1.4.1. Gemeentelijke basisadministratie (GBA)
 - 1.4.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- 1.5. Trouwen
 - 1.5.1. Echtscheiding, einde geregistreerd partnerschap
 - 1.5.2. Huwelijk, geregistreerd partnerschap
 - 1.5.3. Naamgebruik wijzigen
- 1.6. Vergunningen

- 1.6.1. Omgevingsvergunning
- 1.6.2. Algemene plaatselijke verordening (apv)
- 1.7. Voorzieningen & subsidies
 - 1.7.1. Gehandicaptenparkeerkaart /-plaats
 - 1.7.2. Leerlingenvervoer
 - 1.7.3. Rioolaansluiting
 - 1.7.4. Subsidie
 - 1.7.5. Uitkering
 - 1.7.6. Wmo-voorziening

2. Afval

- 2.1. Afval scheiden
- 2.2. Afvalinzameling
- 2.3. Huisvuilkalender
- 2.4. Milieustraat

3. Belastingen

- 3.1. Aanslag
- 3.2. Betalen
- 3.3. Bezwaar
- 3.4. Kwijtschelding
- 3.5. Taxatie
- 3.6. Teruggave

4. In de gemeente

- 4.1. Verkeer & bereikbaarheid
 - 4.1.1. Parkeren
 - 4.1.2. Openbaar vervoer
 - 4.1.3. Wegwerkzaamheden
- 4.2. Ondernemingen en bedrijven
 - 4.2.1. Winkeliers- en ondernemersverenigingen
 - 4.2.2. Bedrijventerreinen/bedrijfslocaties
 - 4.2.3. Onderneming starten
- 4.3. Recreatie
 - 4.3.1. Gemeentelijk kunstbezit, objectenlijst
 - 4.3.2. Recreatiemogelijkheden
 - 4.3.3. Sport-, cultuur-, muziek-, hobbyverenigingen
- 4.4. Voorzieningen
 - 4.4.1. Begraafplaatsen
 - 4.4.2. Bibliotheken

- 4.4.3. Kinder-/buitenschoolse opvang
- 4.4.4. Markt
- 4.4.5. Sportaccommodaties/-velden
- 4.4.6. Verzorgingshuizen
- 4.5. Wonen
 - 4.5.1. (Nieuw)bouwprojecten en vrije kavels
 - 4.5.2. Verhuizing
 - 4.5.3. Woning (ver)huren/(ver)kopen

5. Over de gemeente

- 5.1. Nieuws van de gemeente
- 5.2. Gemeenteraad, raadscommissies, college b&w
 - 5.2.1. Vergaderingen bekijken
 - 5.2.2. Vergaderschema
- 5.3. Gemeentelijke organisatie
 - 5.3.1. Gemeentelijke organisatie
 - 5.3.2. Vacatures, stages
 - 5.3.3. Vrijwilligerswerk
- 5.4. Plannen & beleid
 - 5.4.1. Begroting
 - 5.4.2. Beleidsnota's
 - 5.4.3. Bestemmingsplannen

6. Klachten en meldingen

- 6.1. Gebreken in openbare ruimte
- 6.2. Klacht indienen
- 6.3. Ongedierte
- 6.4. Overlast, geweld, incident

7. Contact

- 7.1. Contactgegevens
- 7.2. Openingstijden
- 7.3. Afspraak verzetten/afzeggen

6.3 Tree testing opzetten

Met de structuren die de deelnemers gecreëerd hebben tijdens de card sorting heb ik een informatiearchitectuur gemaakt. Vervolgens heb ik bepaalt of deze structuur helder genoeg wordt bevonden. Dit is wederom getoetst bij de gebruiker, door een zogenaamde tree test uit te voeren.

Het doel van een tree test is het achterhalen waar eventuele drempels en hiaten zitten in de informatiearchitectuur.

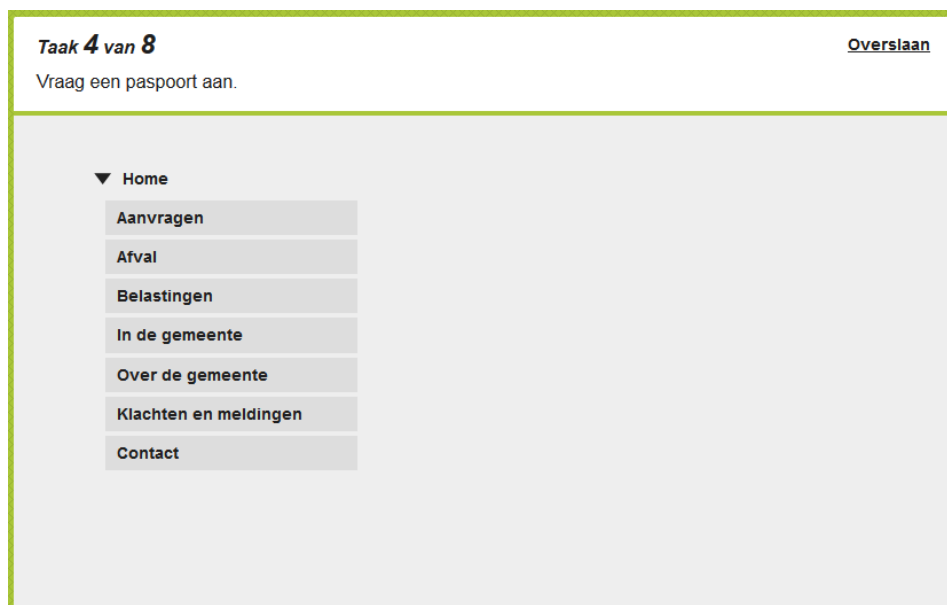
Aan de hand van een testscenario van 8 opdrachten klikken testgebruikers door de boomstructuur van het interactieontwerp. De 8 opdrachten zijn gebaseerd op de belangrijkste taken uit het toptaakonderzoek. De testgebruikers worden gevraagd aan te geven waar zij het antwoord op de vraag/opdracht verwachten.

1. Vraag een paspoort aan.
2. Zoek op wat de openingstijden zijn van het gemeentehuis.
3. Zoek op wanneer het huisafval in uw buurt wordt opgehaald.
4. Uw rijbewijs is verlopen. Verleng deze.
5. Zoek op hoeveel de afvalstoffenheffing is voor 2014.
6. Zoek op wat het bezoekadres is van het gemeentehuis.
7. Bekijk waar je gratis mag parkeren in de gemeente.
8. U heeft een kapotte straatlantaarn ontdekt. Meld dit bij de gemeente.

Het tree test onderzoek werd door de respondenten online uitgevoerd met behulp van de tool Treejack.

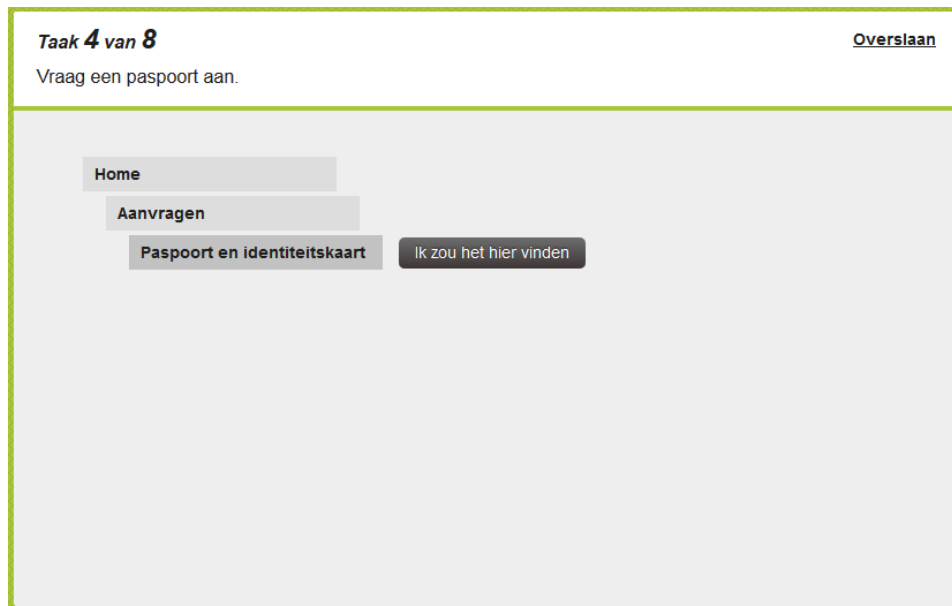
Het onderzoek heb ik uitgezet binnen mijn eigen netwerk. De respondenten ontvingen een e-mail waarmee zij werden uitgenodigd om deel te nemen aan de tree test. Op elk gewenst tijdstip konden zij aan dit onderzoek deelnemen.

Allereerst krijgt de testpersoon een taak voorgelegd, zoals 'vraag een paspoort aan'. Vervolgens bekijkt de testpersoon een lijst met menu-items uit het hoofdmenu (zie Figuur 17: menu-items).



Figuur 17: menu-items

Daaruit kiest hij het item waarvan hij denkt dat het daaronder te vinden is (zie Figuur 18: submenu-items). Dan krijgt hij een lijst items uit het submenu te zien, dat onder dat hoofdmenu valt, enzovoorts. Zo wordt duidelijk welke navigatiepaden gebruikers logisch vinden.



Figuur 18: submenu-items

De resultaten van de treetest tonen aan hoe goed (of slecht) de informatiearchitectuur is in de ogen van de gebruiker, en waar die (verder) verbeterd kan worden.

Om inzicht te krijgen in deze resultaten ben ik de binnen gekomen data gaan analyseren.

Van 13 mei 2014 tot en met 19 mei 2014 is het online tree test onderzoek uitgevoerd.

59 deelnemers namen deel aan de tree test, daarvan hebben 49 (83%) personen alle 8 taken uitgevoerd.

Het overall success was: 85%. Dit betekent het gemiddelde succes waarmee alle taken zijn uitgevoerd. Van alle taken die de deelnemers hebben uitgevoerd, werd 85% met succes beantwoord (juiste antwoord).

Het overall directness was: 80%. Dit percentage geeft de gemiddelde directheid van het uitvoeren van de taken weer. Van alle taken die zijn uitgevoerd door de respondenten is bij 80% direct het juiste antwoord gevonden, zonder terug te klikken. Dit betekent dat de respondenten in het algemeen de taken zeer goed uit kunnen voeren.

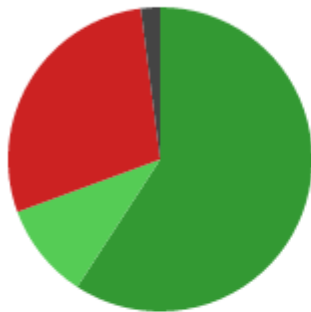
De gemiddelde tijd om de test af te leggen was: 2.6 minuten.

Er waren in totaal twee opdrachten die niet voldoende scoorde bij de uitvoering ervan. Zie de onderstaande opdrachten:

Task 3

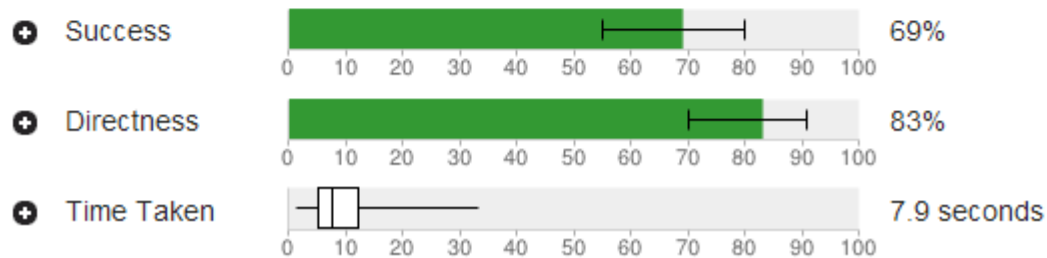
Zoek op wanneer het huisafval in uw buurt wordt opgehaald.

Afval → Huisvuilkalender



■ Direct Success	29	59%
■ Indirect Success	5	10%
■ Failure	14	29%
■ Skip	1	2%

 [View the Pietree for this task](#)



Figuur 19: opdracht 3

- Bijna driekwart van de respondenten voert deze taak uit met succes.
- Mensen die niet het juiste antwoord vonden, kozen het antwoord 'afvalinzameling' onder 'afval'.

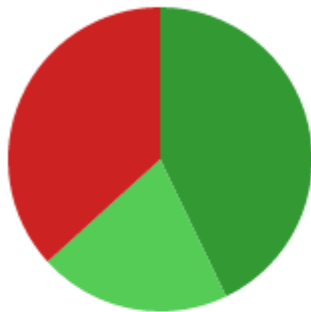
Voor deze punten heb ik de volgende aanbevelingen opgesteld en doorgevoerd op het informatiearchitectuur:

- Het label 'afvalinzameling' weg laten vanwege verwarring met het label 'huisvuilkalender'.

Task 5

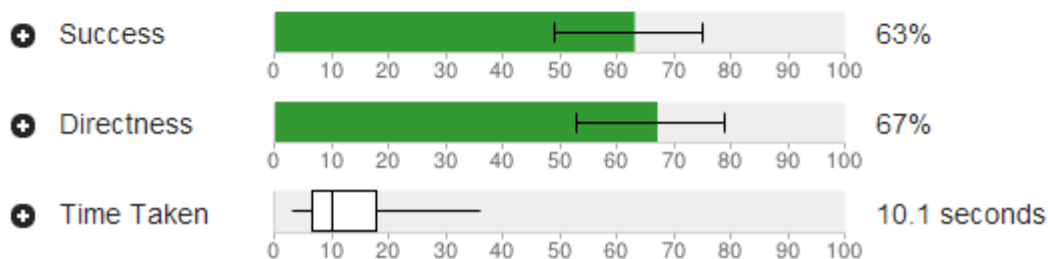
Zoek op hoeveel de afvalstoffenheffing is voor 2014.

Belastingen → Afvalstoffenheffing



■ Direct Success	21	43%
■ Indirect Success	10	20%
■ Failure	18	37%
■ Skip	0	0%

 [View the Pietree for this task](#)



Figuur 20: opdracht 5

- Het succespercentage is 63%. 37% van de testpersonen heeft dus geen succes bij het uitvoeren van deze taak.
- Van de personen die wel het juiste antwoord vonden, heeft 67% het direct gevonden (zonder terug te klikken).
- De meeste mensen die niet het correcte antwoord vonden, kozen het pad 'afval' > 'afvalinzameling' (11 personen).
- 6 personen kozen het antwoord 'afval' > 'milieustraat'.

Voor deze punten heb ik de volgende aanbevelingen opgesteld en doorgevoerd op het informatiearchitectuur:

- Het label 'belastingen' wijzigen in 'belastingen en heffingen'.

6.4 Vergelijking

De resultaten die voortkomen uit het huidige onderzoek voor gemeenten in het algemeen zijn vergeleken met de resultaten van eerder uitgevoerd toptaakonderzoek voor gemeenten.

Aan de hand van de huidige resultaten van het toptaakonderzoek voor gemeente in het algemeen is een vergelijking gemaakt van de top 20 taken met de gemeenten: Langsingerland, Woerden en Westland.

De resultaten van de vergelijking tonen aan wat de (eventuele) verschillen en overeenkomsten zijn bij de top-20 taken. Hierdoor wordt duidelijk wat de belangrijkste taken zijn van gemeentelijke websites en hoe hiermee om te gaan bij het ontwikkelen van het interactieontwerp.

Bij het vergelijken van de lijsten heb ik mijzelf de volgende vragen gestelde:

- *Welke taken komen voor in de top 20 van de toptaakonderzoeken?*
- *Welke mis ik nog in mijn eigen lijst?*
- *Welke kan ik scharen onder taken van het huidige onderzoek?*

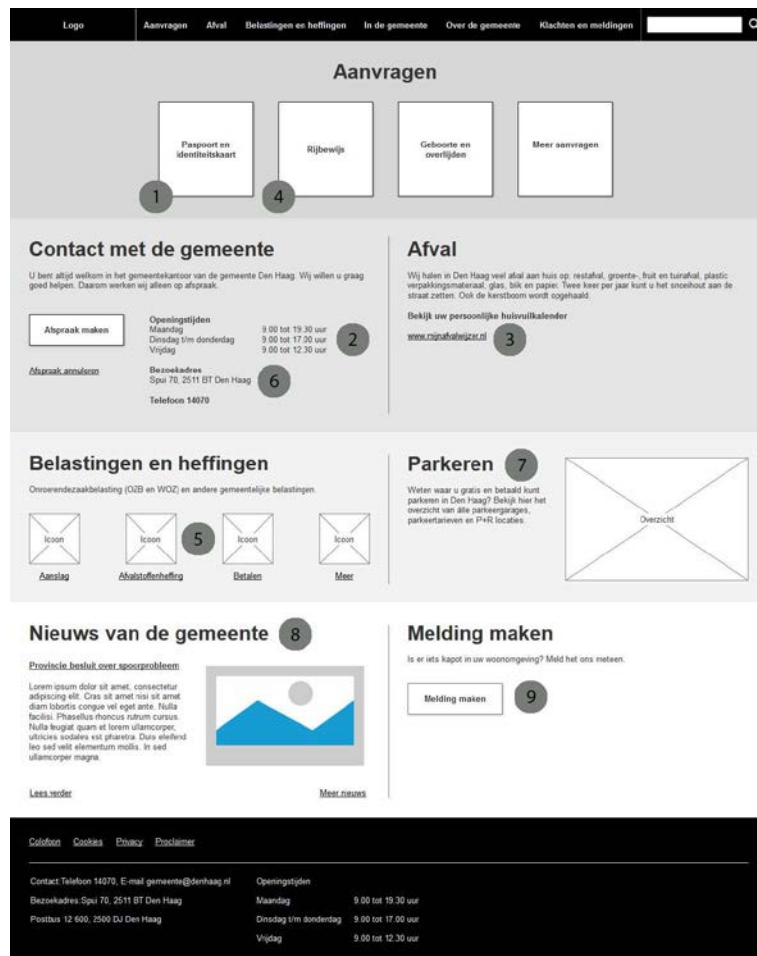
Conclusie

Door het vergelijken van de verschillende lijsten ben ik erachter gekomen dat de meeste taken ook voorkomen in de lijst 'top-20 taken gemeenten in het algemeen'. Hieruit kan ik concluderen dat vrijwel bij elke gemeente dezelfde set taken bovenin de lijst voorkomen.

Echter verschilt het wel hoe belangrijk elke taak binnen een gemeente is. Een interactieontwerp ontwikkelen gebaseerd op een aantal standaard taken is niet mogelijk. Dit komt doordat taken per gemeente toch wisselende prioriteiten hebben. Wel is het mogelijk om een interactieontwerp te ontwikkelen die een richting aangeeft hoe betreffende taken van een gemeente het beste gepresenteerd kunnen worden.

Wat verder nog opviel is dat bij de verschillende lijsten de volgende taken bij vrijwel alle gemeenten in de top 5 voor komen:

- Paspoort en identiteitskaart (aanvragen, verlengen; vermist; benodigdheden/vereisten, voorwaarden)
- Openingstijden; gemeentehuis, service- en informatiecentrum, gemeentewerf
- Afval: inzameling, huisvuikalender, richtlijnen, grofvuil, glas, papier, chemisch
- Belastingen/heffingen: onroerendgoed, honden, afvalstoffen, riool, WOZ enzovoort (aanslag, taxatie, betalen, bezwaar, teruggave, kwijtschelding, informatie aanvragen)



Figuur 22: Klikbare wireframe

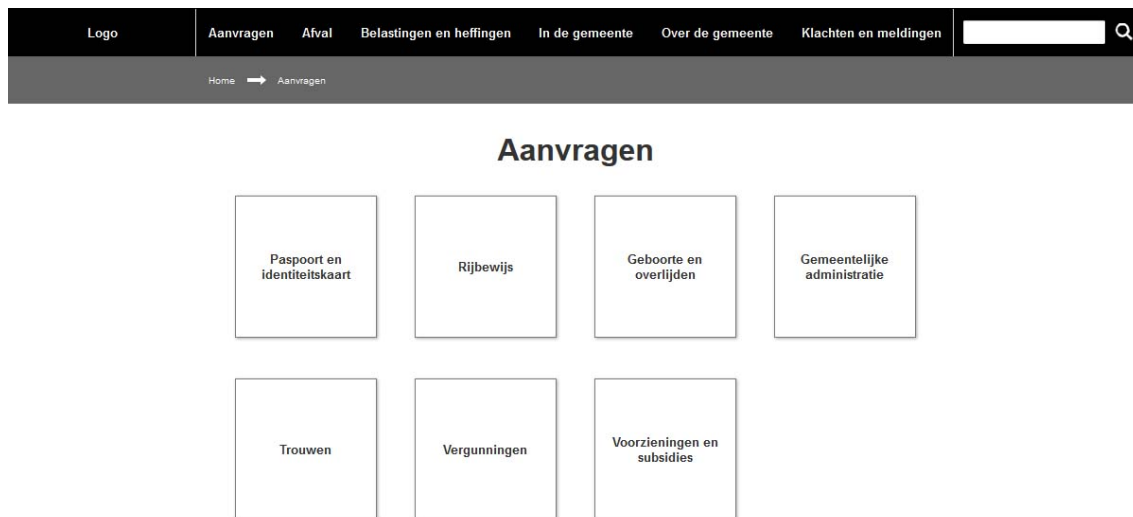
De homepage van het interactieontwerp is van boven naar beneden als volgt opgebouwd:

- Een logo/naam van de desbetreffende gemeente.
- Een lokale navigatie met navigatie-items zoals die in het informatiearchitectuur staan opgesteld.
- Een zoekvenster.
- Een broodkruimel-pad, hierdoor zal de gebruiker weten waar hij zich bevindt. Deze is te zien in de schermen op volgende pagina's.
- De nummers een tot en met negen zijn de belangrijkste taken zoals die uit het toptaakonderzoek zijn gekomen. Deze taken kunnen direct op de homepage uitgevoerd of gestart worden. De homepage is op deze manier ingedeeld zodat mensen die taken gemakkelijk(er) en snel(ler) kunnen uitvoeren.
- Een footer met daarin de contactgegevens en openingstijden (tevens twee belangrijke taken). Deze is te alle tijde op elke pagina zichtbaar.

Er is voor deze indeling gekozen omdat gemeentelijke websites over het algemeen erg veel informatie bevatten waardoor het overzicht hiervan snel verloren gaat. Deze indeling is herkenbaar voor de gebruiker en de manier zoals de informatie aangeboden wordt, blijft het overzicht juist bewaard.

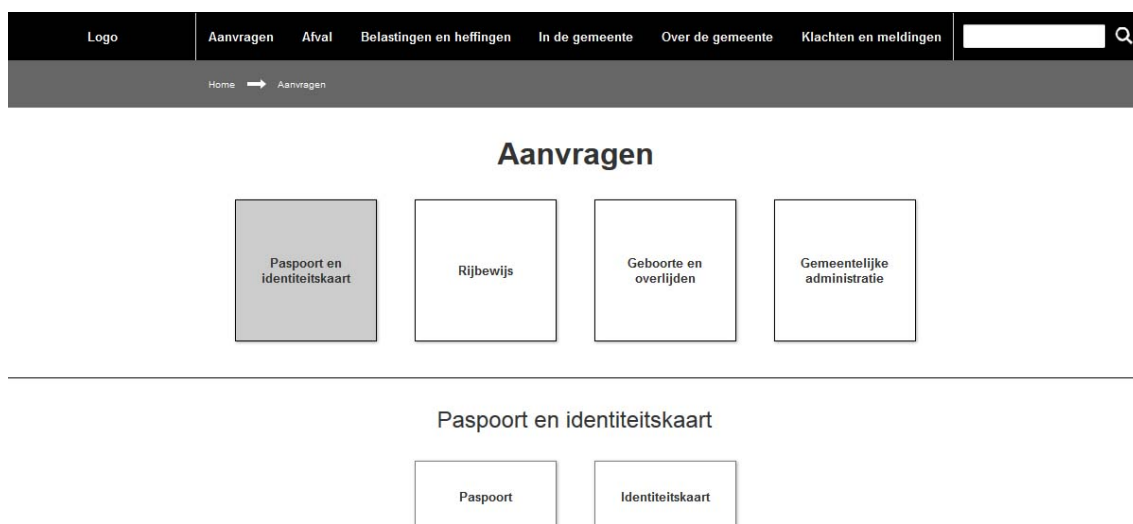
Bij het uitvoeren van een taak vanaf de homepagina, bijvoorbeeld de taak: 'vraag een paspoort aan' gaat dit als volgt:

Een gebruiker kan de taak uitvoeren door op het navigatie-item 'aanvragen' te klikken. De gebruiker komt dan in het algemene overzicht terecht van aanvragen (zie Figuur 23: aanvragen).



Figuur 23: aanvragen

Elk item uit de navigatiebalk bevat zo'n algemene overzichtspagina als erop geklikt wordt. De gebruiker kan er ook voor kiezen om vanaf de homepagina meteen op het item 'paspoort en identiteitskaart' te klikken. De gebruiker krijgt dan het volgende scherm te zien (zie Figuur 24: paspoort of identiteitskaart). Dit scherm wordt ook weergegeven als er vanuit de algemene pagina van aanvragen wordt gewerkt.



Figuur 24: paspoort of identiteitskaart

Figuur 25: paspoort

Als de gebruiker bijvoorbeeld meer wilt weten over wat hij dient mee te nemen naar het gemeentehuis bij het aanvragen van een paspoort, kan er gelinkt worden op ‘meenemen’ (zie Figuur 26: meenemen).

Figuur 26: meenemen

Afspraak maken



U maakt een afspraak voor

Paspoort
Verwijderen

Aantal personen

1

+

-

[Nog een onderwerp toevoegen](#)

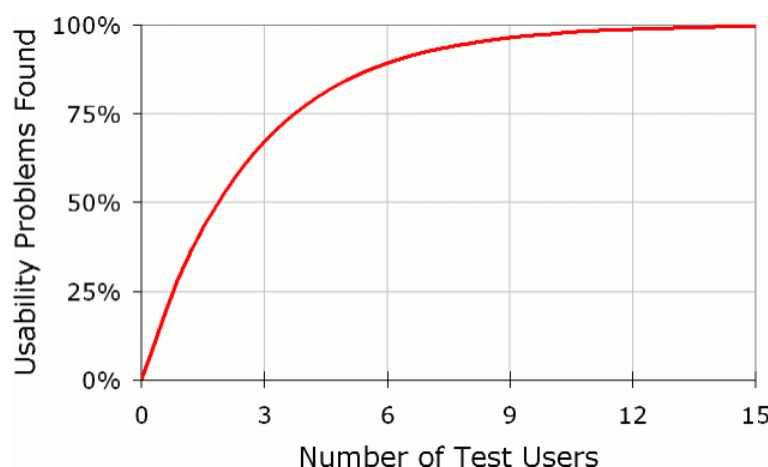
Datum en tijd

Figuur 27: afspraak maken

6.5.2 Interactieontwerp toetsen

Om de knelpunten te achterhalen in de gebruikersvriendelijkheid en effectiviteit van het ontwikkelde interactieontwerp heb ik ervoor gekozen om een usability test uit te voeren met vijf testgebruikers. Volgens Jacob Nielsen krijg je de benodigde informatie (lees: resultaten) wanneer je een test uitvoert onder vijf gebruikers. Uiteraard kan het aantal testgebruikers wel hoger liggen maar de resultaten zullen daardoor niet beter/betrouwbaarder worden. Oftewel: je zult niet meer nieuwe inzichten krijgen bij meer dan vijf testgebruikers.

In Figuur 28: testgebruikers is te zien dat wanneer je vanaf vijf testgebruikers een dergelijk onderzoek (lees: test) uitvoert, je het maximum aantal problemen boven water krijgt. Wanneer er met meer testgebruikers getest wordt krijg je doorgaans niet meer nieuwe inzichten.



Figuur 28: testgebruikers

De test is uitgevoerd aan de hand van een remote test. Er is onderzocht waar eventuele fouten in het interactieontwerp zitten. Met andere woorden: vinden de bezoekers de informatie die ze nodig hebben en kunnen zij hun taken makkelijk en snel uitvoeren?

De methode die ik bij de test heb gehanteerd, is de zogenaamde remote usabilitytesting-methode. Op deze manier kunnen de deelnemers de test in hun eigen omgeving, op hun eigen pc uitvoeren. Met een *live* online verbinding en tegelijkertijd een telefonische verbinding worden testgebruikers geobserveerd en begeleid bij het uitvoeren van de test. Er is hierbij gebruik gemaakt van de hardop denkmethode, waarbij de deelnemers de gedachten die ze hebben tijdens de taakuitvoering hardop uitspreken. Zo heb ik inzicht gekregen in hun gedachtegang.

Het prototype is in een testomgeving klaar gezet zodat deze voor de tester toegankelijk was. Verder heb ik gewerkt met screen capture software (GoToMeeting), zodat de handelingen van de testpersoon tijdens de test ook achteraf te raadplegen zijn. Door zowel te kijken naar het gedrag van de respondent als te luisteren naar hun gedachten heb ik een goed beeld gevormd van de problemen die het uitvoeren van bepaalde taken opleveren en waar en waarom deze problemen ontstaan.

Ik heb een aantal taken binnen het IO getest. Hierbij zijn alle taken meegenomen die tevens in de treetest zijn getest. Er is voor deze taken gekozen omdat dit de belangrijkste waren volgens de resultaten van het toptaakonderzoek. Tevens is op basis van deze taken het interactieontwerp ontwikkeld.

De volgende taken zijn opgenomen in het scenario:

1. Vraag een paspoort aan.
2. Zoek op wat de openingstijden zijn van het gemeentehuis.
3. Zoek op wanneer het huisafval in uw buurt wordt opgehaald.
4. Uw rijbewijs is verlopen. Verleng deze.
5. Zoek op hoeveel de afvalstoffenheffing is voor 2014.
6. Zoek op wat het bezoekadres is van het gemeentehuis.
7. Bekijk waar je gratis mag parkeren in de gemeente.
8. U heeft een kapotte straatlantaarn ontdekt. Meld dit bij de gemeente.
9. U wilt weten wat het laatste nieuwsbericht is van de maand mei. Zoek dit op.

Na het uitvoeren van de usability test ben ik de resultaten gaan analyseren. Aan de hand van de resultaten heb ik een aantal aanbevelingen beschreven. De resultaten en aanbevelingen per opdracht waarbij problemen zijn ontstaan bij uitvoeren van de taak tijdens de test staan hieronder beschreven:

1. Vraag een paspoort aan.

Het is voor twee testers (40%) niet direct duidelijk dat je een afspraak moet maken voor het aanvragen van een paspoort.

- Aanbeveling: 'Afspraak maken' wijzigen in 'Paspoort aanvragen/verlengen'.

3. Zoek op wanneer het huisafval in uw buurt wordt opgehaald.

Het is voor één tester (20%) niet duidelijk dat de link gebruikt moet worden.

- Aanbeveling: de link voor de huisafvalkalender wijzigen in een knop.

4. Uw rijbewijs is verlopen. Verleng deze.

Het is voor 4 testers (80%) niet duidelijk dat je een rijbewijs ook kan verlengen via aanvragen.

- Aanbeveling: de categorie 'Aanvragen' wijzigen in 'Zelf regelen'.
- Aanbeveling: 'Afspraak maken' wijzigen in 'Rijbewijs aanvragen/verlengen'.

8. U heeft een kapotte straatlantaarn ontdekt. Meld dit bij de gemeente.

Een tester (20%) vindt het onderwerp 'Gebreken in openbare ruimte' en 'Online melden' geen duidelijke omschrijving.

- Aanbeveling: 'Gebreken in openbare ruimte' wijzigen in 'problemen in uw woonomgeving'.
- Aanbeveling: 'Online melden' wijzigen in 'Meteen melden'.

9. U wilt weten wat het laatste nieuwsbericht is van de maand mei. Zoek dit op.

Twee testers (40%) zoeken nieuws in de navigatie, deze is hier echter niet te vinden.

- Een apart menuitem in de navigatie toevoegen voor Nieuws.

6.5.3 Interactieontwerp aanpassen

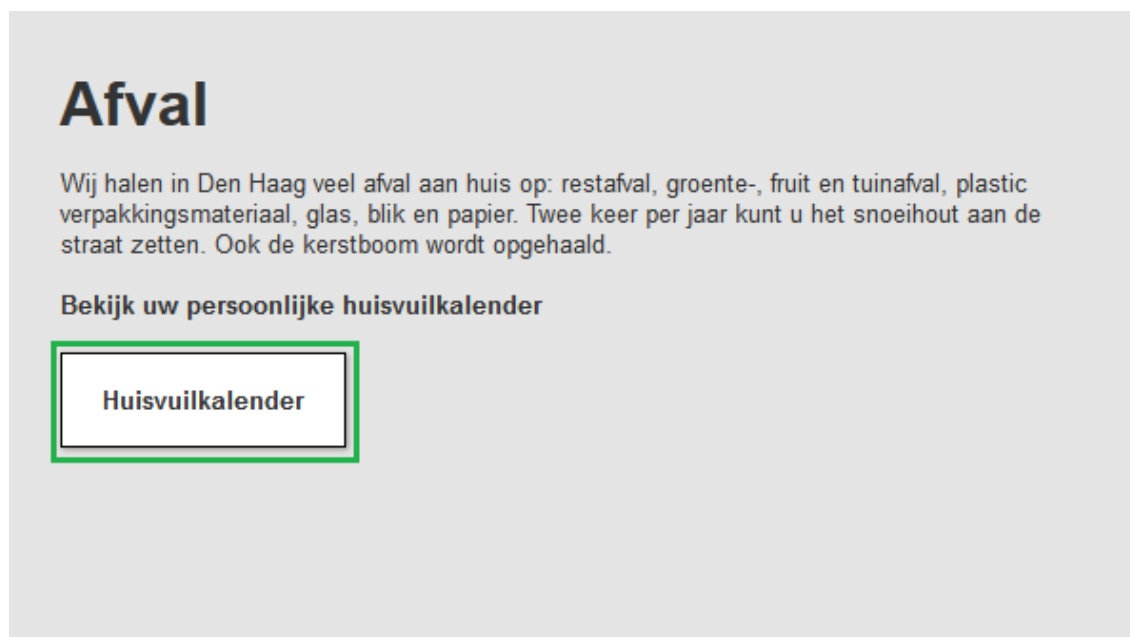
Na het uitvoeren van de usability test en de analyse hiervan, ben ik op basis van de aanbevelingen wijzigen gaan doorvoeren in het interactieontwerp. Deze wijzigen zien er als volgt uit:

- Aanbeveling: De titel 'Afspraak maken' wijzigen in 'Paspoort aanvragen/verlengen' (zie Figuur 29: paspoort aanvragen/verlengen).

Wat u moet weten
Meenemen
Kosten
Paspoort aanvragen/verlengen

Figuur 29: paspoort aanvragen/verlengen

- De link voor de huisafvalkalender wijzigen in een knop (zie Figuur 30: knop).



Figuur 30: knop

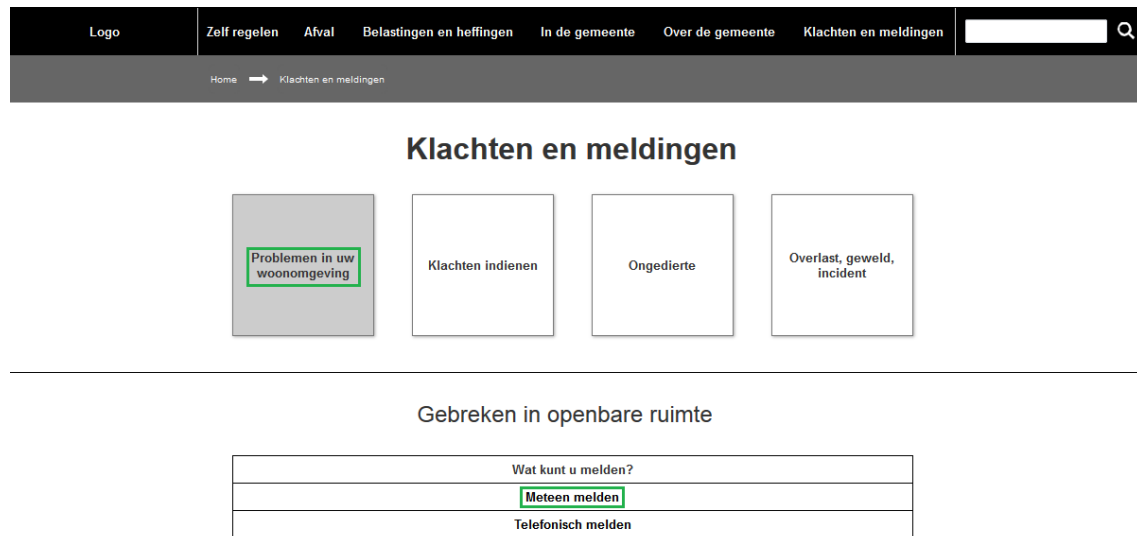
- De categorie 'Aanvragen' wijzigen in 'Zelf regelen' (zie Figuur 31: zelf regelen).
- Aanbeveling: 'Afspraak maken' wijzigen in 'Rijbewijs aanvragen/verlengen' (zie Figuur 31: zelf regelen).



Figuur 31: zelf regelen

- Aanbeveling: De titel 'Gebreken in openbare ruimte' wijzigen in 'problemen in uw woonomgeving' (zie Figuur 32: klachten en meldingen).

- Aanbeveling: De titel 'Online melden' wijzigen in 'Meteen melden' (zie Figuur 32: klachten en meldingen).



Figuur 32: klachten en meldingen

- Een apart menuitem in de navigatie toevoegen voor Nieuws.

Deze wijziging heb ik niet doorgevoerd omdat hierdoor een groot gedeelte van het interactieontwerp gewijzigd zou moeten worden. Deze tijd was er echter niet meer.

7 Afsluiten van het project

Het afsluiten van het project is de laatste stap van de methode P6-methode van Roel Grit. In dit hoofdstuk wordt de evaluatie van de gebruikte aanpak en de opgeleverde producten tijdens de afstudeerperiode besproken.

7.1 Evaluatie van de gebruikte aanpak

7.1.1 Persoonlijke ontwikkeling

Ik ben erg kritisch en perfectionistisch, waardoor ik altijd de controle wil behouden. Dit merkte ik bij de planning en de aanpak in het algemeen. Ik had hierbij ook veel bevestiging nodig. Tijdens het afstuderen werd ik hier onzeker door waardoor de twijfel soms de overhand nam. Het werken aan mijn project en de verslaglegging ervan, vroegen veel van mijn energie aangezien niet alles vlekkeloos verliep. Ik ben echter wel door blijven gaan en ben de uitdagingen niet uit de weg gegaan. Na verloop van tijd merkte ik dat mijn zelfvertrouwen toenam en mijn sterke punten weer tot hun recht kwamen. Ik ben gaan proberen om alles van dag tot dag te bekijken en niet ten alle tijde de controle te bewaken. Het los laten van dingen, dat was de oplossing. Ik heb mij op dit gebied persoonlijk erg ontwikkeld.

7.1.2 Plan van aanpak

Het plan van aanpak was meer een formaliteit, de opdracht was namelijk al concreet geformuleerd en besproken voor aanvang van het afstuderen (lees: afstudeerplan). De opdracht was hierdoor voor beide partijen helder.

Waar het plan van aanpak zeker een toevoegde waarde had, was op het onderdeel planning. De planning heeft ervoor gezorgd dat ik ten alle tijde overzicht had van waar ik stond in het project en hoeveel tijd ik nog had om activiteiten uitvoeren. Gedurende de afstudeerperiode is de planning tweemaal aangepast omdat bij de het toptaakonderzoek (de activiteiten) meer tijd in beslag namen dan ik van te voren had gepland. Door het werken met een planning heb ik geleerd om zelfstandig het project te managen en bij te sturen waar nodig.

7.1.3 Toptaakonderzoek

Het toptaakonderzoek was een nieuwe ervaring voor mij om gebruikersbehoefte te onderzoeken. Het was hiermee dan ook een pittig onderzoek. Het onderzoek bestond uit een aantal verschillende onderdelen: taakidentificatie, taakreferendum, analyse & rapportage.

Doordat de onderdelen in verschillende fases zijn ingedeeld, heeft dit mij erg geholpen om structureel te werk gaan.

Het onderdeel taakidentificatie heeft meer tijd gekost dan ik aanvankelijk voorzien had. Dit kwam vooral omdat ik mijn weg er nog in moest vinden. Naarmate ik er steeds meer mee bezig was ging het me gemakkelijker af. Door het wat moeizamere begin hebben de activiteiten ook meer tijd gekost dan gepland. Ik heb daarom de planning bij moeten stellen.

Het onderzoek was tweeledig; enerzijds waren de resultaten van het onderzoek bedoeld voor de gemeente De Bilt en anderzijds kon ik deze gebruiken voor mijn afstudeeropdracht. Tijdens het onderdeel taakreferendum is er een enquête opgesteld. Deze enquête is in eerste instantie uitgezet specifiek voor de gemeente De Bilt. Door het uitblijven van voldoende respons ben ik zoals eerder beschreven overschakelt naar een back-up enquête. Door de verloren tijd op te vangen heb ik planning wederom moeten bijstellen.

De enquête bevatte een aantal categorievragen. Door deze vragen te stellen, kon ik de resultaten van de enquête dieper analyseren. Ik kon bijvoorbeeld een beter beeld krijgen van de overeenkomsten of juist verschillen tussen de toptaken van verschillende doelgroepen. Hierdoor kan een interactieontwerp mogelijk per doelgroep specifiek ingericht worden. Dit was binnen mijn afstudeeropdracht niet het geval. Deze gegevens waren uiteindelijk niet bruikbaar omdat het puur om de toptaken in het algemeen ging. Ondanks dat de gegevens niet bruikbaar waren, heeft het me wel een goed inzicht gegeven hoe dit wel gebruikt zou kunnen worden in een ontwerp.

Tijdens het toptaakonderzoek heb ik veel reacties gekregen van mensen die de enquête hadden ingevuld. Ze vonden de lijst die ik gebruikt had erg lang. Ze vroegen zich af of het wel werkte. Het is leuk om te zien dat aan het einde van het onderzoek dat er ondanks de twijfels van de mensen goede onderzoeksresultaten naar boven zijn gekomen. Als ik nogmaals een toptaakonderzoek uit zou voeren wil ik dat een volgende keer doen met de online onderzoekstool Toptaakmonitor. Bij Toptaakmonitor wordt de gebruiker gevraagd om zijn vijf belangrijkste taken te kiezen. Vervolgens kunnen er punten aan de vijf belangrijkste taken toegekend worden. Binnen mijn onderzoek zijn deze stappen tegelijk uitgevoerd. De wijze zoals het met Toptaakmonitor uitgevoerd wordt gebruiksvriendelijker dan de wijze zoals ik het heb toegepast.

Als een toptaakonderzoek uitgevoerd is binnen Sabel Online wordt altijd een eerste analyse uitgevoerd door Gerry McGovern zelf. Hij stuurt vervolgens een set aan gegevens terug. Deze gegevens kunnen vervolgens opnieuw geanalyseerd worden en verwerkt in een rapportage. Tijdens mijn project heeft Gerry McGovern deze analyse niet uitgevoerd. Ik heb dit zelfstandig tot zover mogelijk uitgevoerd. Hierdoor heb ik veel kennis en ervaring opgedaan op het gebied van analyse en rapportages maken bij toptaakonderzoek.

Bij de rapportage vond ik het vaak lastig om de juiste formulering te noteren. Ik had dan ook veel tijd nodig om de rapportage te schrijven. Ik ben me bij het schrijven van de rapportage bewust geworden dat dit niet mijn sterkste kant is, zelf vertrouwen speelt hier ook weer een rol. Echter, door deze ervaring heb ik wel stappen gemaakt. Ik zal ook in de toekomst mezelf hierin blijven ontwikkelen.

Door het gebruik van de Long Neck methode van Gerry McGovern heb ik op een hele nieuwe manier de gebruikersbehoefte leren achter halen. Op deze manier heb ik heel specifiek de daadwerkelijke

behoeften achterhaalt van de gebruiker. Ik zal deze methode dan ook zeker in toekomst wanneer bruikbaar adviseren om te gebruiken.

7.1.4 Card sorting opzetten

Ik kon de resultaten die uit het toptaakonderzoek waren gekomen gebruiken in deze test. Tijdens de opleiding heb ik weleens te maken gehad met card sorting, maar dit heb ik nooit zelfstandig uitgevoerd. Ik heb tijdens de card sorting echter teveel onderwerpen/kaarten gebruikt. Dit werd duidelijk door de reacties van de mensen en de tegenvallende resultaten die er uit voortkwamen. Veel mensen zijn afgehaakt of hebben het niet serieus ingevuld. Hierdoor was het ook lastig om een goede analyse van de gegevens te maken. Ondanks de tegenvallende resultaten heb ik er toch voldoende input uit kunnen halen. Als ik in het vervolg een card sorting ga opzetten, zal ik een beperkt aantal onderwerpen/kaarten gebruiken. Hierdoor zal ik namelijk scherpere en bruikbaarere resultaten krijgen.

7.1.5 Informatiearchitectuur

De informatiearchitectuur opstellen was een leuke en interessante activiteit. Ik kon toen namelijk de resultaten van de card sorting omzetten tot een tastbaar geheel.

7.1.6 Tree testing opzetten

De tree testing was prettig om uit te voeren omdat ik hiermee de bevestiging kreeg of het opgestelde informatiearchitectuur goed was of niet. In tegenstelling tot de card sorting waren de reacties erg positief op de test. De mensen vonden de test makkelijk en snel uitvoerbaar. Deze feedback was erg fijn na de tegenvallende card sorting.

7.1.7 Vergelijking huidige en bestaande onderzoeksresultaten

De activiteit vergelijking van de huidige en bestaande onderzoeksresultaten was in eerste instantie een beetje vaag. Ik wist niet goed hoe ik het moest aanpakken. Na overleg met mijn begeleidster werd dit echter duidelijk. Ik heb ervoor gekozen om de 20 belangrijkste taken van het onderzoek te vergelijken met drie bestaande onderzoeken voor gemeenten. Dit was voldoende om de juiste conclusies te kunnen trekken.

7.1.8 Interactieontwerp

Het interactieontwerp opstellen was een leerzame maar lastige activiteit. Ik had namelijk niet zoveel praktijkervaring op dit gebied. Het was vooral lastig omdat ik een interactieontwerp moest maken van niks tot iets. Ik heb daarom ook even van gedachten gewisseld met de interactieontwerper van Sabel Online. Na deze sessie ben ik schetsen gaan maken. Op basis van de

schetsen ben ik het een en ander gaan uitwerken. Bij interactieontwerpen weet je vaak niet hoe alles er van te voren uit gaat zien. Ik heb geleerd dat het vooral kwestie van aftasten is en steeds een beetje aanpassen tot je een bepaald ontwerp hebt. Het ontwerp dat er dan staat kan altijd nog aangepast worden, daarvoor is het een interactieontwerp.

Het interactieontwerp toetsen was tevens een boeiende activiteit. Met deze activiteit heb ik gekeken of het interactieontwerp gebruiksvriendelijk werd bevonden door de gebruikers. Ik vond het leuk om de tests uit te voeren en de mensen erbij te begeleiden. Tijdens mijn stageperiode heb ik ook nog usability tests overgenomen van mijn begeleidster. Door deze ervaringen is mijn kennis rijker geworden op het gebied van usability testing.

7.2 Evaluatie van de tussen(producten)

7.2.1 Plan van aanpak

Ik ben tevreden over het plan van aanpak. Ik heb het gedurende de stageperiode met name gebruik gemaakt van de planning voor het afstudeerproject en gekeken of alle onderwerpen in het project terug te vinden waren (uitgevoerd waren).

7.2.2 Toptaakonderzoek

Ik heb tijdens mijn afstudeerperiode twee rapportages geschreven. Een voor mijn afstudeeropdracht en een voor de gemeente De Bilt. Het rapporteren van de resultaten uit een toptaakonderzoek was nieuw voor mij. Ik had daardoor moeite om alles correct te formuleren. Desondanks ben ik ben er tevreden en trots op dat ik twee rapportages heb geschreven met voldoende kwaliteit. Ik ben er tevens trots op dat ik de resultaten van het onderzoek voor De Bilt ook nog bij de gemeente heb gepresenteerd. Deze ervaringen hebben me een dosis aan kennis en ervaring gegeven die ik mee kan nemen tijdens mijn werkzame leven.

7.2.3 Informatiearchitectuur

Het is prettig en geeft voldoening om vanuit een onderzoek ergens naar toe te werken. In dit geval heb ik op basis van het toptaakonderzoek en de card sorting een informatiearchitectuur opgesteld. Door op deze manier te werken, met andere woorden: de eindgebruiker centraal te houden bij het opstellen van het informatiearchitectuur, weet je een goede basis te ontwikkelen.

7.2.4 Interactieontwerp

Ik ben trots op het feit dat ondanks de weinige praktijkervaring ik toch een mooi en bruikbaar interactieontwerp gerealiseerd heb. Het is niet het meest sterke ontwerp, maar ik heb wel het geen kunnen realiseren op basis van de onderzoeksresultaten. Het bijbehorende advies was volledig maar had (wat mij betreft) beter gekund. Ik had hier wellicht meer uit kunnen halen zoals het

presenteren van vernieuwde inzicht waar Sabel Online ook benieuwd naar was. Dit is helaas niet gebeurd tijdens deze periode. Het ontwerp en het bijhorende advies heb ik echter wel uitgebreid toegelicht en besproken samen met mijn begeleidsters. Ik heb mij enkel gefocust op een bepaald onderwerp. Als ik in de toekomst wederom een interactieontwerp ga ontwikkelen is het raadzaam om meerdere alternatieve ontwerpen te maken. Hierdoor kunnen er makkelijker keuzes gemaakt worden (door de opdrachtgever) bij het ontwerpproces.

8 Literatuurlijst

Roel Grit. (sd). Checklist volledigheid plan van aanpak. Opgeroepen op 2014, van Roel Grit:
<http://www.studentproject.eu/public/image/Checklist%20plan%20van%20aanpak.pdf>

Roel Grit. (sd). Projectaanpak in zes stappen. Opgeroepen op 2014, van Roel Grit:
<http://www.roelgrit.nl/p6-methode2.htm>

Gerry McGovern. (2010). The Stranger's Long Neck. A & C Black

Jacob Nielsen. (sd). Why You Only Need to Test with 5 Users. Opgeroepen op 2014, van Jacob Nielsen:
<http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Jacob Nielsen. (sd). Card Sorting: How Many Users to Test. Opgeroepen op 2014, van Jacob Nielsen:
<http://www.nngroup.com/articles/card-sorting-how-many-users-to-test/>