
Februari/Maart 2009

Onderzoekssamenvatting

Kwaliteit van menustructuur en findability gemeente-websites

Toegankelijkheid van informatie op grote van gemeente-websites is nog onvoldoende.

Versie 1.4

In deze onderzoekssamenvatting:

- 1** **Onderzoek wijst uit dat lang niet alle overheidswebsites voorzien zijn van een goede menustructuur.**
- 2** **In gemiddeld slechts 54% van de gevallen wisten respondenten de informatie te vinden op de onderzochte gemeente-websites.**
 - De website van de gemeente Den Haag presteert het slechtst met een slagingspercentage van 39%. 61% van de respondenten kon de gezochte informatie niet vinden.
- 3** **De gemeentewebsite van Rotterdam presteert het best met betrekking tot de effectiviteit, met een gemiddeld slagingspercentage van 64%.**

Samenvatting

NetMarketing een vergelijkend online onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de menustructuur en daarmee de toegankelijkheid van zes grote gemeente-websites van Nederland, wat in maart 2009 is gerapporteerd. Onderzocht is in hoeverre bezoekers efficiënt en effectief informatie hebben kunnen vinden op deze websites. Dit document bevat een samenvatting van de belangrijkste onderzoeksresultaten.

De belangrijkste resultaten uit het onderzoek:

- 455 respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek.
- In totaal 2510 zoekopdrachten zijn uitgevoerd verdeeld over 6 grote gemeente-websites.
- In gemiddeld slechts 54% van de gevallen wisten respondenten de informatie te vinden op de onderzochte gemeente-websites. In gemiddeld 46% van de gevallen kon men de informatie niet vinden.
- De gemeentewebsite van Rotterdam presteert het best met betrekking tot de effectiviteit, met een gemiddeld slagingspercentage van 64%.
- De website van de gemeente Den Haag presteert het slechtst met een slagingspercentage van 39%. 61% van de respondenten kon de gezochte informatie niet vinden.
- Het minst tevreden was men over de menustructuur van de gemeente Den Haag.

Inhoudsopgave

1.	Onderzoek naar kwaliteit menustructuur gemeentewebsites	4
1.1	Gevolgen van een kwalitatief slechte menustructuur	4
1.2	Het meten van de kwaliteit van een menustructuur	5
2.	Uitwerking menustructuur onderzoek gemeente-websites	8
2.1	Inleiding.....	8
2.2	Onderzoeksopzet	8
2.3	Taakopdrachten	9
2.4	Ervaren moeilijkheidsgraad	9
3.	Toelichting tabellen	11
3.1	Dataweergave per taakopdracht	12
4.	Voorbeelduitwerking onderzoeksresultaten	16
4.1	Taakopdracht 1: Waar kunt u vinden welke gegevens u nodig heeft voor het aanvragen van een rijbewijs?	16
4.2	Taakopdracht 2: Waar kunt u informatie vinden over het melden van geluidsoverlast? ...	19
4.3	Taakopdracht 3: Waar kunt u informatie vinden over het aanvragen van een parkeervergunning?	22
5.	Overall resultaten	25
5.1	De effectiviteit menustructuren gemeente-websites	25
5.2	De efficiëntie van alle gemeente-websites.....	27
5.3	Meest en minst kwalitatieve menustructuren	29
6.	Conclusie	30
7.	Meten en optimaliseren van uw website menu's.....	31
7.1	Voordelen toegepaste onderzoeksmethode	31
7.2	Wat te doen na het uitvoeren van een online menustructuur onderzoek	31
7.3	Het eindresultaat: een optimaal gebruikersvriendelijk menu en betere findability.	32
7.4	Meer informatie?	33

1. Onderzoek naar kwaliteit menustructuur gemeentewebsites

Efficiëntie, effectiviteit en satisfactie bepalen de kwaliteit van een menustructuur.

Kenmerkend voor gemeentewebsites is dat deze over het algemeen zijn voorzien van zeer grote hoeveelheden informatie die bedoeld zijn om een breed palet van specifieke doelgroepen c.q. bezoekers te bedienen. Voor deze websites en de achterliggende organisatie is het belangrijk dat deze informatie zo optimaal mogelijk kan worden bereikt door de gebruiker. De gebruikersvriendelijkheid c.q. kwaliteit van de menustructuur is dus cruciaal voor dergelijke overheidswebsites.

Een doelgroepgerichte definitie van het begrip 'kwaliteit' die in de literatuur wordt gegeven is: 'Fitness for use'.¹ Dit kan worden vertaald als 'geschiktheid van het middel voor het bereiken van het gebruikersdoel'. Met betrekking tot de kwaliteit van een menustructuur betekent dit: 'Hoe kan de gebruiker zijn of haar doel zo efficiënt en effectief mogelijk en naar tevredenheid bereiken middels de aangeboden menustructuur?'. Door de efficiëntie en effectiviteit van een menustructuur te analyseren en te achterhalen op welke plekken binnen het menu de problemen zich voor doen, kan de kwaliteit van een menustructuur worden verbeterd.

Gebleken is dat de kwaliteit van de menustructuur van grote gemeentewebsites onvoldoende is.

Bezoekers slagen er slechts in 54% van de gevallen om de gewenste informatie te kunnen vinden op de onderzochte gemeentewebsites. Daarnaast blijkt dat slechts in 58% van de gevallen men binnen één poging direct het juiste item vindt. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de menustructuren van de onderzochte websites sterk onder de maat is als het gaat om het toegankelijk maken van informatie via de website.

1.1 Gevolgen van een kwalitatief slechte menustructuur

Bezoekers die moeite hebben met het kunnen vinden van informatie zullen minder vaak gebruik maken van de website met als gevolg rendementsverlies.

Het gevolg van slecht werkende menustructuren is dat een efficiënte en effectieve manier van informatie ontsluiting op een website ernstig wordt belemmerd. Concreet betekent dit voor bezoekers dat men veel moeite zal hebben om de gewenste informatie te vinden en/of dat het onnodig veel tijd kost. Als een bezoeker te lang moet zoeken, of nog erger, verdwaald raakt op een website vanwege een minder goed functionerende menustructuur kan dit leiden tot het vroegtijdig

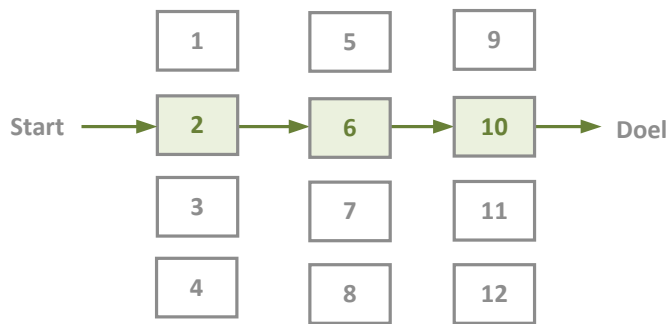
¹ Joseph M. Juran, Juran's quality handbook (1999), New York : McGraw Hill

afhaken van de bezoeker. Soms kan het zelfs zo zijn dat men de gewenste informatie niet eens kan vinden en hierdoor noodgedwongen andere informatiekanalen zullen raadplegen om de informatie te vinden. Het laatste zal het rendement van een website uiteraard negatief beïnvloeden. Een slecht werkende website zou een extra belasting op bijvoorbeeld de telefonische informatievoorziening en het fysieke loket kunnen betekenen. Daarnaast zullen bezoekers door de slechte vindbaarheid van informatie, een negatieve indruk kunnen krijgen van de gemeentewebsite en/of gemeente. Het terugkeergedrag van de bezoeker kan hierdoor worden geremd met als gevolg rendementsverlies en imagoverlies.

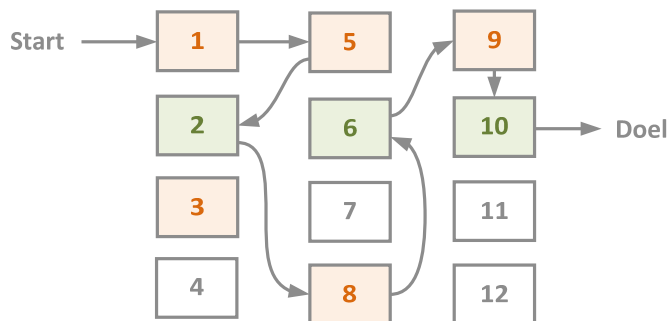
1.2 Het meten van de kwaliteit van een menustructuur

Hoe kan op een betrouwbare manier de efficiëntie en de effectiviteit van een menustructuur worden gemeten?

Een menu kan worden gezien als een gestructureerde verzameling van menu-items die een gebruiker doorloopt bij het zoeken naar een bepaald onderwerp. Voor elk onderwerp dat op een website te vinden is, is er een vaststaande opeenvolging van itemniveaus die men dient te doorlopen om het onderwerp te vinden. De meest efficiënte weg om het onderwerp in een menu te vinden wordt het 'optimale pad' genoemd. Analyse van het klikgedrag en behoefte van taakgeoriënteerde gebruikers kan uitwijzen of dit optimale pad ook daadwerkelijk voldoende aansluit op de verwachting van de bezoeker.



Figuur 2a: In bovenstaand voorbeeld is een optimaal gestructureerd menu schematisch weergegeven. De groene items geven het optimale pad weer. De pijlen geven het klikpad aan waarbij te zien is dat het doel op de meest efficiënte wijze is bereikt (in drie kliks).



Figuur 1b: In bovenstaande figuur is het klikgedrag bij een niet-optimaal presterend menu weergegeven. Te zien is dat zeven kliks nodig zijn om het doel te bereiken. Het menu is daardoor minder efficiënt dan mogelijk.

Metten van het klikgedrag

Door het klikgedrag van een bezoeker op een website (binnen een menustructuur) te meten en te vergelijken met het optimale pad kunnen uitspraken gedaan worden over de kwaliteit van een menustructuur. Een bezoeker van een website kan namelijk tijdens het zoeken naar een onderwerp het 'optimale pad' volgen door op de juiste items te klikken, maar men kan hier ook van afwijken, omdat men tijdens het zoekproces bepaalde onjuiste items aanklikt. De verschillen in het aantal keer klikken tussen het pad dat de bezoekers hebben gevolgd en het aantal keer klikken van het 'optimale pad' vormt een maat voor de efficiëntie van een menustructuur. Immers, hoe vaker men moet klikken dan in feite nodig is om een onderwerp te vinden hoe minder efficiënt een menustructuur is voor de bezoeker.

De effectiviteit van een menustructuur kan op deze manier ook worden gemeten en blijkt uit het feit of men een bepaald onderwerp al dan niet succesvol heeft kunnen vinden.

Meten van de tijdsduur

Ook de duur van het zoeken naar en vinden van een bepaald onderwerp binnen een menustructuur kan als maat dienen voor de kwaliteit van een menustructuur. Immers hoe langer men over het zoeken naar een bepaald onderwerp doet, hoe minder efficiënt een menustructuur is. Cognitieve afwegingsprocessen aan de hand van de hoeveelheid keuzes per menu, de duidelijkheid van menu-item benamingen en verbeteringshandelingen na het afwijken van het optimale pad spelen hierbij een belangrijke rol.

Met de hierboven beschreven meetpunten wordt de kwaliteit van een menu meetbaar. Doordat de kwaliteit van een menustructuur nu meetbaar en gekwantificeerd wordt, ontstaat er ook de mogelijkheid om menustructuren te vergelijken. Dit kan zowel tussen websites (zoals in het hier gepresenteerde onderzoek) als tussen verschillende (toekomstige) versies van menu's voor één website.

In het hiernavolgende hoofdstuk wordt gedetailleerd uitgelegd hoe het gemeente-onderzoek is uitgevoerd en worden tevens de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd.

2. Uitwerking menustructuur onderzoek gemeente-websites

2.1 Inleiding

NetMarketing rapporteert een online onderzoek naar de kwaliteit van de menustructuur van zes grote Nederlandse gemeente-websites. Onderzocht is in hoeverre bezoekers efficiënt en effectief informatie hebben kunnen vinden op deze websites. Het betreft de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Eindhoven, Rotterdam en Utrecht en Dordrecht. De website van de gemeente Rotterdam werd in 2007 tot beste gemeentelijke website benoemd. De website van de gemeente Dordrecht werd in het jaar 2006 tot de beste gemeentelijke website uitgeroepen.²

Het onderzoek werd uitgevoerd in een online omgeving waarmee bestaande menustructuren worden gepresenteerd zonder grafische context van de website, waardoor het mogelijk is om analyses op puur structuurinhoudelijk niveau te doen.

2.2 Onderzoeksopzet

Respondenten

Aan het menuonderzoek hebben 455 personen deelgenomen, die elk een hoeveelheid zoekopdrachten hebben uitgevoerd. In totaal zijn 2510 taakopdrachten uitgevoerd. In onderstaande tabel wordt het aantal respondenten per onderzoeksgroep (gemeente) weergegeven.

Tabel 1: Aantal respondenten per gemeente. De respondenten hebben in totaal 2510 taakopdrachten uitgevoerd.

Gemeente	Respondenten
Amsterdam	66
Den Haag	59
Dordrecht	81
Eindhoven	94
Rotterdam	81
Utrecht	74
Totaal	455

Voor het kunnen doen van betrouwbare metingen raden Baarda & De Goede (2001)³ aan om minimaal 30 respondenten per onderzoeksgroep deel te laten nemen. Met dit gegeven kan worden aangenomen dat de resultaten uit dit onderzoek statistisch betrouwbaar zijn.

² Overheid.nl Monitor

³ Baarda, B. & De Goede, M. (2001). Basisboek methoden en technieken. Wolters-Noordhoff, Groningen.

2.3 Taakopdrachten

Een taakopdracht heeft als doel een zo natuurgetrouw mogelijk zoek- en navigergedrag te kunnen meten.

Op basis van een inhoudsanalyse van de verschillende gemeente-websites zijn acht taakopdrachten geformuleerd die voor respondenten voldoende herkenbaar zijn en die op alle onderzochte websites uitvoerbaar zijn. De taakopdrachten zijn dus een representatieve afspiegeling van veel voorkomende zoekopdrachten zoals bezoekers die op gemeente-websites uitvoeren. De manier waarop respondenten in het algemeen op een website zoeken en navigeren werd tijdens dit onderzoek hiermee gemeten.

De volgende acht taakopdrachten zijn in het menuonderzoek toegepast:

1. Waar kunt u vinden welke gegevens u nodig heeft voor het aanvragen van een rijbewijs?
2. Waar kunt u informatie vinden over het melden van geluidsoverlast?
3. Waar kunt u informatie vinden over het aanvragen van een parkeervergunning?
4. Waar kunt u informatie vinden over het totale inwonersaantal van de gemeente [naam]?
5. Waar kunt u vinden hoe Klein Chemisch Afval wordt ingezameld?
6. Waar kunt u vinden op welke data de schoolvakanties in het schooljaar 2008 - 2009 vallen?
7. Waar kunt u informatie vinden over de evenementen die dit jaar gehouden worden?
8. Waar kunt u vinden welke politiebureaus er zijn?

2.4 Ervaren moeilijkheidsgraad

Naast het objectief meten van het klikgedrag is ook de subjectieve ervaring van gebruikers tijdens het uitvoeren van de taakopdrachten van belang.

De subjectieve ervaring werd gemeten op basis van door respondenten aangegeven moeilijkheidsgraad per taakopdracht. Deze gegevens kunnen de objectief gemeten waarden van het klikgedrag ondersteunen, maar ook onvoorziene knelpunten aan het licht brengen.

Na het succesvol afronden van een taakopdracht, kregen respondenten de vraag aan te geven hoe moeilijk of hoe gemakkelijk men het had gevonden om het onderwerp te vinden. Deze zogenaamde moeilijkheidsgraadvraag werd op een vijfpuntsschaal gesteld met de volgende vijf antwoordalternatieven: 'Zeer moeilijk (1), Moeilijk (2), Neutraal (3), Gemakkelijk (4) en Zeer gemakkelijk (5)'. De taakvraag werd niet gesteld wanneer men op de 'Ik geef het op'-knop had geklikt.

De 'Ik geef het op'-knop stelde respondenten in staat om, wanneer men het juiste item niet wist te vinden, de taakopdracht te beëindigen. De taakopdracht werd hierdoor als 'niet volbracht' bestempeld in de onderzoekresultaten. Om er voor te zorgen dat respondenten niet te snel de knop zouden gebruiken was deze pas zichtbaar na 15 klikken.

3. Toelichting tabellen

Per taakopdracht worden verschillende soorten data geanalyseerd die inzicht geven in efficiëntie en effectiviteit van het klikgedrag en de door respondenten ervaren moeilijkheidsgraad van het menu. De resultaten van het onderzoek kunnen in tabellen worden weergegeven. Voor een overzichtelijke presentatie van de data wordt gebruik gemaakt van twee soorten tabellen en een grafiek.

Tabel 1: Algemene prestatiedata: succesgetallen en afwijking optimale pad

Allereerst is er bij elke taakopdracht een tabel met algemene data van het klikgedrag van de respondenten weergegeven. In deze tabel wordt het klikgedrag uitgedrukt in aantal kliks en de bestede tijd. Daarnaast wordt het optimale pad van elke taakopdracht binnen de menustructuur van de verschillende gemeenten weergegeven. Het optimale pad is uit te drukken in het aantal kliks dat minimaal nodig is om een taakopdracht uit te voeren. Door het geregistreerde gemiddeld aantal kliks om een taakopdracht succesvol uit te voeren te vergelijken met het aantal kliks van het optimale pad, kan worden nagegaan hoe goed een bepaalde opdracht is uitgevoerd. Immers hoe kleiner de afwijking tussen het optimale pad en het werkelijk aantal benodigde kliks om een opdracht succesvol uit te voeren des te beter. Ook het aantal respondenten dat een taakopdracht al dan niet heeft volbracht en de gemiddelde tijd die men heeft gedaan over het uitvoeren van de taakopdracht wordt in deze tabel weergegeven. Zo kan worden nagegaan hoe groot het aantal respondenten is dat de opdracht succesvol heeft uitgevoerd.

Tabel 2: Klikdata per menu-item

De tweede tabel geeft het klikgedrag per menu-item binnen een menuniveau visueel weer. Per item wordt procentueel weergegeven hoeveel van de respondenten op een item heeft geklikt. Hierdoor wordt goed zichtbaar welke keuzes respondenten (goed of fout) gemaakt hebben en waar de grootste bottlenecks zich bevinden binnen een menustructuur. Bij wijze van voorbeeld zijn hierna een aantal momenten uitgelicht waar duidelijk naar voren komt hoe er verkeerde keuzes worden gemaakt tijdens het uitvoeren van de taakopdracht.

Grafiek: Gemiddelde moeilijkheidsgraad taakopdracht

Als derde wordt in een grafiek het gemiddelde oordeel van de respondenten over de taakopdracht weergegeven.

In de volgende paragraaf wordt aan de hand van voorbeeldtabellen in detail weergegeven hoe de data geïnterpreteerd kan worden.

3.1 Dataweergave per taakopdracht

3.1.1 Algemene prestatiedata

Tabel 2: Algemene prestatiedata Taakopdracht 1, gemeente Rotterdam.

Gemeente	Volbracht	n	Opt.	Aantal kliks			Tijd (seconden)	
				Gemiddeld	Min-Max	SD	Gem.	SD
Rotterdam	Ja	50	3	4,88 (+ 1,88)	3 - 18	2,48	77,8	46,75
	Nee	15		4,93	0 - 16	5,2	91,8	79,54

In tabel 2 is het volgende weergegeven:

Volbracht: In kolom 'n' wordt het aantal respondenten weergegeven die een taakopdracht al dan niet succesvol hebben volbracht. Hiermee kan dus de mate van effectiviteit worden gemeten. In bovenstaande tabel is af te lezen dat 50 respondenten taakopdracht 1 succesvol hebben uitgevoerd maar 15 respondenten niet het juiste item hebben gevonden. Deze 15 respondenten hebben het onderzoek tussentijds verlaten of hebben (na tenminste 15 keer klikken) op de 'Ik geef het op'-knop geklikt.

Aantal kliks

Kolom 'Opt.': Het optimale pad is gelijk aan 3 keer klikken. Het optimale pad geeft aan wat de meest efficiënte 'route' (minst aantal kliks) is om bij het menu-item te komen dat gerelateerd is aan de taakopdracht.

Kolommen 'Gemiddeld' en 'Min-Max': Er waren gemiddeld 4,88 kliks nodig om het goede item te vinden, waarbij het minimaal aantal kliks dat een respondent nodig had 3 was en het maximaal aantal kliks 18 was. Tussen haakjes staat het gemiddelde aantal kliks (+1,88) dat respondenten meer hebben geklikt ten opzichte van het optimale pad. Idealiter is de afwijking ten opzichte van het optimale pad 0.

Kolom 'SD': De standaarddeviatie van het aantal kliks is 2,48. De standaardafwijking geeft de gemiddelde afwijking weer tussen elke individuele score en het gemiddeld aantal kliks en kan worden gebruikt om de spreiding van een verdeling aan te geven. Hoe hoger de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding in de resultaten is, wat inhoudt dat er veel hele hoge en veel hele lage scores zijn. Als de standaarddeviatie klein is, geeft het gemiddelde een goed beeld van de hele verdeling. Als de standaarddeviatie groot is, is het gemiddelde minder representatief voor de hele groep.

Tijd

Kolom 'Gem.': Respondenten die het goede antwoord hebben gevonden hadden gemiddeld 77,8 seconden nodig om het goede item te vinden. De Standaarddeviatie (het gemiddelde verschil tussen elke individuele score en het gemiddelde) is daarbij 46,75 seconden, wat aangeeft dat er een grote spreiding ligt tussen de scores. Een hoog aantal secondes kan betekenen dat mensen verdwaald zijn geraakt in de menustructuur en hierdoor aanzienlijk langer met een taakopdracht bezig zijn geweest.



Figuur 2: Voorbeeld van een menu zoals dat wordt getoond op de gemeentewebsite van Rotterdam. In de online onderzoeksomgeving is de grafische content van het menu verwijderd waardoor vertroebeling van de onderzoekresultaten door externe factoren wordt voorkomen.

Tabel 3: Klikdata per menu-item. Taakopdracht 1, Niveau 3 - gemeente Rotterdam. Het menu-item 'Benodigd' is het item dat volgens het optimale pad juist is. Slechts 40% van de respondenten klikte op dit item tijdens de eerste poging. In de laatste kolom is te zien hoeveel % van het totaal aantal kliks bij deze opdracht is gegaan naar een bepaald menu-item.

Menu-items Niveau 3	Poging					% Totaal aantal kliks
	1	2	3	4	5	
Productomschrijving		2%	2%			2%
Verkrijgen	56%	4%				31%
Benodigd	40%	76%	92%	96%	100%	51%
Procedures	4%	16%	2%	2%		12%
Wetten en regels		2%	4%	2%		4%
% Goed	40%	76%	92%	96%	100%	
% Fout	60%	24%	8%	4%	0%	

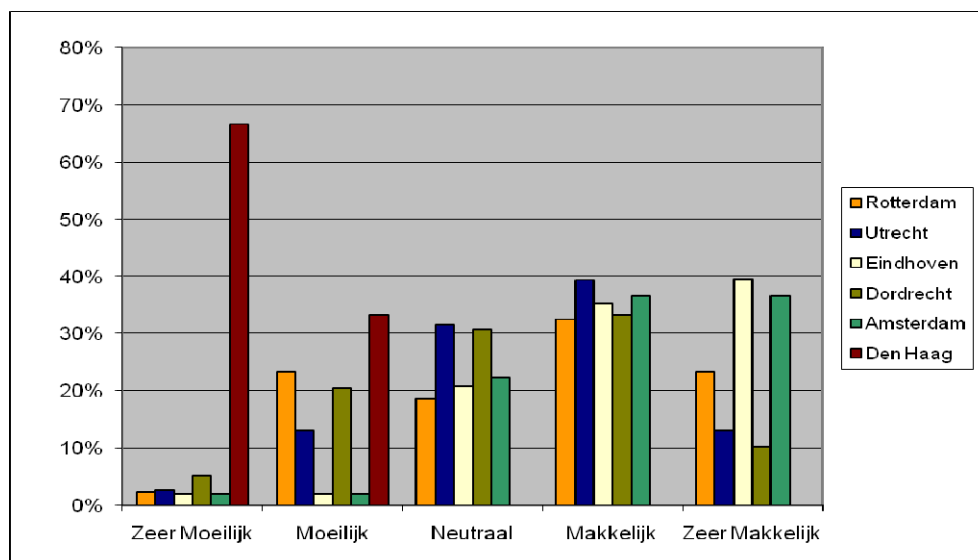
In voorbeeldtabel 4 zijn de resultaten van de klikdata voor Taakopdracht 1 ("Waar kunt u vinden welke gegevens u nodig heeft voor het aanvragen van een rijbewijs?") weergegeven per poging. Te zien zijn alle items binnen niveau 3 van het optimale klikpad waarbij het donker groene menu-item 'Benodigd' het item waar respondenten binnen niveau 3 op hadden moeten klikken om het juiste antwoord te vinden.

Uit de tabel blijkt dat slechts 40% van de respondenten bij de eerste poging direct het juiste item 'Benodigd' koos. Echter 60% van de respondenten koos bij de eerste poging een verkeerd item, namelijk 56% koos het item 'Verkrijgen' en 4% koos het item 'Procedures'. Respondenten die de taakopdracht succesvol hadden volbracht hadden maximaal 5 pogingen nodig. Geconcludeerd kan worden dat het merendeel van de respondenten de foutieve keuze 'Verkrijgen' logischer vinden.

Verder is in de laatste kolom '% Totaal aantal kliks' te zien dat 51% van het totaal aantal kliks binnen het maximaal aantal pogingen (5) is gegaan naar het item 'Benodigd'. Dit betekent dat meer dan de helft van de respondenten het optimale pad niet voldoende logisch vonden en op verkeerde items heeft geklikt.

De percentages in de groene regel 'Benodigd' worden hoger naarmate het aantal pogingen toeneemt. De oplopende percentages zijn telkens een percentage van de 'overgebleven' respondenten dat het goede antwoord niet had gevonden in de eerste poging. Het kan dus zijn dat het percentage van 40% in de eerste poging 50 personen betreft en het percentage 76% in de tweede poging slechts 5 personen.

3.1.2 Moeilijkheidsgraad taakopdracht



Figuur 3: Moeilijkheidsgraadvraag, Taakopdracht 7. Te zien is dat Taakopdracht 7 bij de gemeentewebsite van Den Haag overwegend als zeer moeilijk werd gewaardeerd.

In figuur 2 is de gemiddelde waardering van de moeilijkheid van Taakopdracht 7 per gemeente weergegeven. Het betreft een gemiddelde van alle waarderingen voor één taakopdracht. Zo valt uit



de tabel af te lezen dat binnen de website van de gemeente Den Haag 66,7% van de respondenten die alle taakopdrachten voor de gemeente Den Haag hebben uitgevoerd, Taakopdracht 7 als 'Zeer Moeilijk' hebben gewaardeerd.

4. Voorbeelduitwerking onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de prestaties van alle gemeentes met elkaar vergeleken. Voor demonstratie doeleinden zijn in dit document de eerste drie taakopdrachten uitgewerkt. Een volledige uitwerking van alle taakopdrachten per gemeente is te verkrijgen bij NetMarketing. Tevens zijn daarin gedetailleerde adviezen terug te vinden op basis van de problemen die zijn geconstateerd in de menustructuren van de onderzochte gemeente-websites.

4.1 Taakopdracht 1: Waar kunt u vinden welke gegevens u nodig heeft voor het aanvragen van een rijbewijs?

4.1.1 Algemene prestatiedata

Tabel 4: Algemene prestatiedata Taakopdracht 1. Opvallend is het lange optimale pad bij de gemeente Eindhoven⁴ wat een oorzaak kan zijn van het relatief lage aantal respondenten dat de taak heeft volbracht.

Gemeente	Volbracht	n	Aantal kliks				Tijd (seconden)	
			Opt.	Gemiddeld	Min-Max	SD	Gem.	SD.
Rotterdam	Ja	50	3	4,88 (+ 1,88)	3 - 18	2,48	77,8	46,75
	Nee	15		4,93	0 - 16	5,2	91,8	79,54
Utrecht	Ja	44	3	7,07 (+ 4,07)	4 - 16	3,28	107,45	70,27
	Nee	15		6,07	0 - 15	5,8	93,07	100,67
Eindhoven	Ja	14	7	14,93 (+ 7,93)	10 - 23	3,92	158	75,13
	Nee	67		11,28	0 - 33	7,33	136,66	90,21
Dordrecht	Ja	64	3	4,83 (+ 1,83)	3 - 17	3,03	101,63	64,34
	Nee	30		6,13	0 - 26	7,02	94,53	110,96
Amsterdam	Ja	34	4	12,09 (+ 8,09)	4 - 31	6,68	146,59	70,44
	Nee	47		11,68	0 - 34	6,84	140,34	86,25
Den Haag	Ja	38	3	5,95 (+ 2,95)	3 - 13	2,87	44,76	23,23
	Nee	5		11,8	0 - 18	6,31	59,6	36,79

In de resultaten van Taakopdracht 1 vallen een aantal zaken op. Het optimale pad van de gemeente Eindhoven is vergeleken met de andere gemeenten relatief lang (7 niveaus), de kans dat gebruikers vanwege het grote aantal kliks ontmoedigd raken of verdwalen en hierdoor afhaken is groot. Het

⁴ De gemeente Eindhoven heeft haar menu in de tijd tussen onderzoek en rapportage weer verder aangepast. De menu's van de overige gemeenten zijn in de tussentijd ongewijzigd gebleven.

aantal respondenten dat de taakopdracht succesvol heeft afgerond is dan ook laag (14 respondenten, dit komt neer op een slagingspercentage van 17,3%).

Bij de gemeente Amsterdam valt de gemiddelde afwijking (12,09 kliks) op. Het aantal kliks is meer dan drie keer zo groot als het optimale pad (4 kliks), de gemiddelde tijdsbesteding is hierdoor ook lang (146,59 seconden). De gemiddelde tijdsbesteding bij de gemeente Utrecht valt op vanwege de lange duur in verhouding tot het aantal kliks, blijkbaar was de keuze niet altijd even gemakkelijk of logisch.

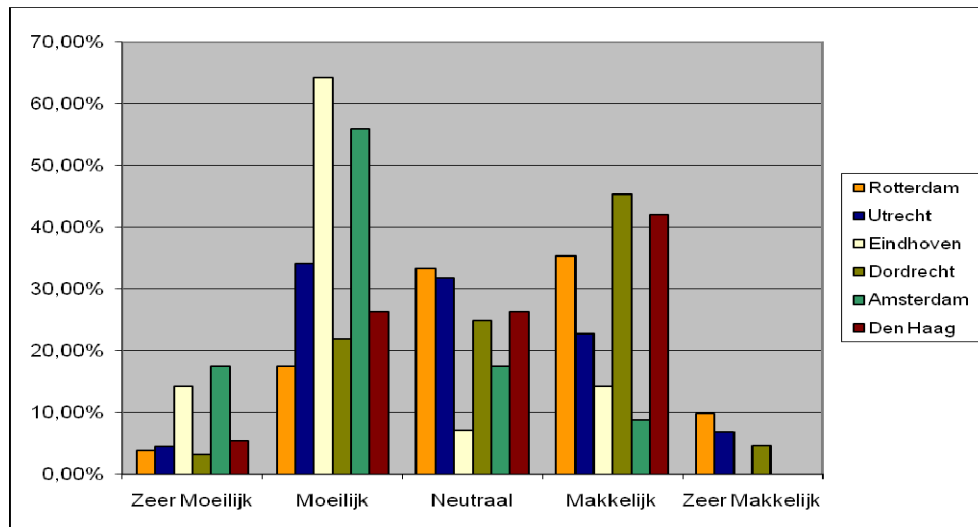
4.1.2 Klikdata per menu-item

Tabel 5: Klikdata per menu-item. Taakopdracht 1, Niveau 3 - gemeente Rotterdam. Te zien is dat slechts 40% van de respondenten bij de eerste poging het juiste item heeft weten aan te klikken.

Menu-items Niveau 3	Poging					% Totaal aantal kliks
	1	2	3	4	5	
Productomschrijving		2%	2%			2%
Verkrijgen	56%	4%				31%
Benodigd	40%	76%	92%	96%	100%	51%
Procedures	4%	16%	2%	2%		12%
Wetten en regels		2%	4%	2%		4%
% Goed	40%	76%	92%	96%	100%	
% Fout	60%	24%	8%	4%	0%	

In bovenstaande tabel is te zien dat bij de eerste poging respondenten in zes van de tien gevallen voor het 'verkeerde' item kozen en niet voor het in het optimale pad gedefinieerde item 'Benodigd'. Te zien is dat tijdens de eerste poging het item 'Verkrijgen' in 56% van de gevallen werd aangeklikt. Dit kan te maken hebben met feit dat de benamingen 'Verkrijgen' en 'Benodigd' onvoldoende onderscheidend zijn. In dit geval kan worden overwogen de items samen te voegen of om benamingen te gebruiken die voor gebruikers beter te onderscheiden zijn.

4.1.3 Moeilijkheidsgraad taakopdracht



Figuur 4: Waardeoordeel moeilijkheidsgraad taak opdracht 1. Te zien is dat een groot percentage van de respondenten op de website van Eindhoven de taak als ‘moeilijk’ heeft gewaardeerd.

In bovenstaand figuur is te zien dat bijna 79% van de respondenten uit de onderzoeksgroep Eindhoven Taakopdracht 1 (informatie vinden over welke gegevens nodig zijn voor het aanvragen van een rijbewijs) moeilijk tot zeer moeilijk vonden. Deze bevinding komt overeen met een laag slagingspercentage van het succesvol uitvoeren van de taakopdracht bij de onderzoeksgroep Eindhoven.

4.2 Taakopdracht 2: Waar kunt u informatie vinden over het melden van geluidsoverlast?

4.2.1 Algemene prestatiedata

Tabel 6: Algemene prestatiedata Taakopdracht 2. Te zien is dat de afwijking van het optimale pad bij de gemeente Amsterdam erg groot is (10,73). Verder het grote aantal respondenten dat de taakopdracht niet heeft volbracht bij de gemeente Eindhoven erg groot (48 van de 59 respondenten).

Gemeente	Volbracht	n	Opt.	Aantal kliks			Tijd (seconden)	
				Gemiddeld	Min-Max	SD.	Gemiddeld	SD.
Rotterdam	Ja	34	4	7,47 (+ 3,47)	4 - 17	3,48	101,59	67,01
	Nee	25		12,76	0 - 18	5,57	205,92	122,68
Utrecht	Ja	14	3	7,86 (+ 4,86)	3 - 24	6,53	121	86,57
	Nee	38		13,71	0 - 26	5,8	181,18	103,08
Eindhoven	Ja	11	3	10,18 (+ 7,18)	3 - 27	6,85	89,45	64,15
	Nee	48		14,94	0 - 38	8,14	117,25	90,18
Dordrecht	Ja	28	3	8,25 (+ 5,25)	3 - 19	4,99	84,61	54,65
	Nee	49		15,43	1 - 30	5,55	202,47	116,33
Amsterdam	Ja	22	4	14,73 (+ 10,73)	7 - 31	6,96	140,59	80,31
	Nee	44		16,93	3 - 47	8,59	137,55	74,15
Den Haag	Ja	16	3	8 (+ 5)	3 - 19	4,51	134,13	87,01
	Nee	58		12,17	0 - 35	8,2	168,34	111,69

In de resultaten van Taakopdracht 2 vallen een aantal zaken op. Te zien is dat bij de gemeente Eindhoven hoog aantal respondenten (48, dit komt neer op een foutpercentage van 81,4%) de taak niet heeft volbracht. Bij de gemeente Amsterdam valt het gemiddeld aantal kliks (10,73) op dat meer dan drie keer zo groot is als het optimale pad (4 niveaus), de gemiddelde tijdsbesteding is hierdoor ook lang (140,59 seconden).

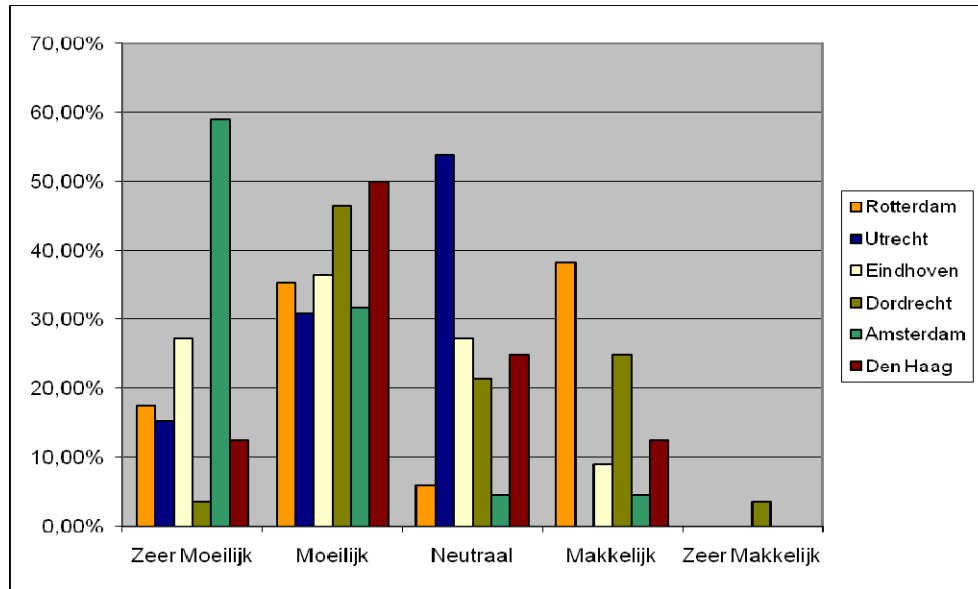
4.2.2 Klikdata per menu-item

Tabel 7: Klikdata per menu-item Taakopdracht 2, Niveau 4, gemeente Rotterdam. Te zien is dat slechts 29% van de respondenten tijdens de eerste poging het juiste menu-item heeft weten aan te klikken.

Menu-items Niveau 4	Poging							% Totaal aantal kliks
	1	2	3	4	5	6	7	
Belastingen en heffingen								0%
Buitenruimte en woonomgeving	3%	6%	3%					5%
Stank, stof en lawaai	68%		6%		3%			35%
Overlast omwonenden	29%	82%	88%	94%	94%	94%	100%	46%
Illegale bouw of verbouwing								0%
Werk en inkomen								0%
Verkeersklachten								0%
Gevaarlijke situaties					3%			1%
Achterstallig onderhoud						3%		1%
Storing verkeerslicht								0%
Veiligheidsloket			3%	3%				3%
Klachten, suggesties en overige zaken		12%		3%		3%		8%
% Goed	29%	82%	88%	94%	94%	94%	100%	
% Fout	71%	18%	12%	6%	6%	6%	0%	

In bovenstaande tabel is te zien dat bij de eerste poging respondenten in zeven van de tien gevallen voor het verkeerde item kozen en niet voor het juiste, namelijk 'Overlast omwonenden'. Het item 'Stank, stof en lawaai' is onterecht vaak gekozen, de verwarring tussen de items is echter begrijpelijk, de onterecht gekozen term is namelijk veel specifiek in zijn omschrijving waardoor de meer generaliserende term niet wordt gekozen. Het is daarom aan te raden het 'Stank, stof en lawaai' onder te brengen bij het item 'Overlast omwonenden'.

4.2.3 Moeilijkheidsgraad taakopdracht



Figuur 5: Waardeoordeel moeilijkheidsgraad.

In bovenstaand figuur is te zien dat bijna 91% van de respondenten uit de onderzoeksgroep Amsterdam Taakopdracht 2 (informatie vinden over het melden van geluidsoverlast) moeilijk tot zeer moeilijk vonden. Deze bevinding komt overeen met een laag slagingspercentage van het succesvol uitvoeren van de taakopdracht bij de onderzoeksgroep Amsterdam.

4.3 Taakopdracht 3: Waar kunt u informatie vinden over het aanvragen van een parkeervergunning?

4.3.1 Prestatiedata

Tabel 8: Prestatiedata Taakopdracht 3: Opvallend is de grote afwijking bij de gemeente Amsterdam. Men klikte gemiddeld 10,65 keer voordat men juiste item wist te vinden, dit is twee keer zoveel dan het optimale pad van 5. Ook hier zien we weer veel respondenten die de taak niet hebben volbracht bij de gemeente Eindhoven (39 van 51 respondenten).

Gemeente	Volbracht	n	Opt.	Aantal kliks			Tijd (seconden)	
				Gemiddeld	Min-Max	SD.	Gemiddeld	SD.
Rotterdam	Ja	38	4	9,26 (+ 5,26)	4 - 32	5,91	102,39	93,88
	Nee	16		13,44	0 - 27	7,4	139,31	105,69
Utrecht	Ja	27	3	6,74 (+ 3,74)	3 - 17	5,19	54,19	61,93
	Nee	20		14,4	0 - 26	7,12	104,45	64,23
Eindhoven	Ja	12	7	15 (+ 8)	9 - 24	4,98	89,92	48,07
	Nee	39		17,67	3 - 81	11,72	113,82	79,46
Dordrecht	Ja	36	4	9,97 (+ 5,97)	4 - 24	5,06	96,47	60,32
	Nee	36		11,81	0 - 28	6,75	180,86	147,88
Amsterdam	Ja	34	5	10,65 (+ 5,65)	5 - 27	5,59	87,56	42,11
	Nee	26		15,19	4 - 29	4,64	133,81	72,28
Den Haag	Ja	37	3	6,59 (+ 3,59)	3 - 17	3,8	94,08	61,72
	Nee	20		15,6	4 - 40	8,3	172,75	72,21

In de resultaten van Taakopdracht 3 vallen een aantal zaken op. Het optimale pad van de gemeente Eindhoven is vergeleken met de andere gemeenten relatief lang (7 niveaus), de kans dat gebruikers vanwege de duur van het zoeken naar het juiste item, afhaken is groot (39 van de 51 respondenten). Het aantal respondenten dat de taak succesvol heeft afgerond is dan ook laag.

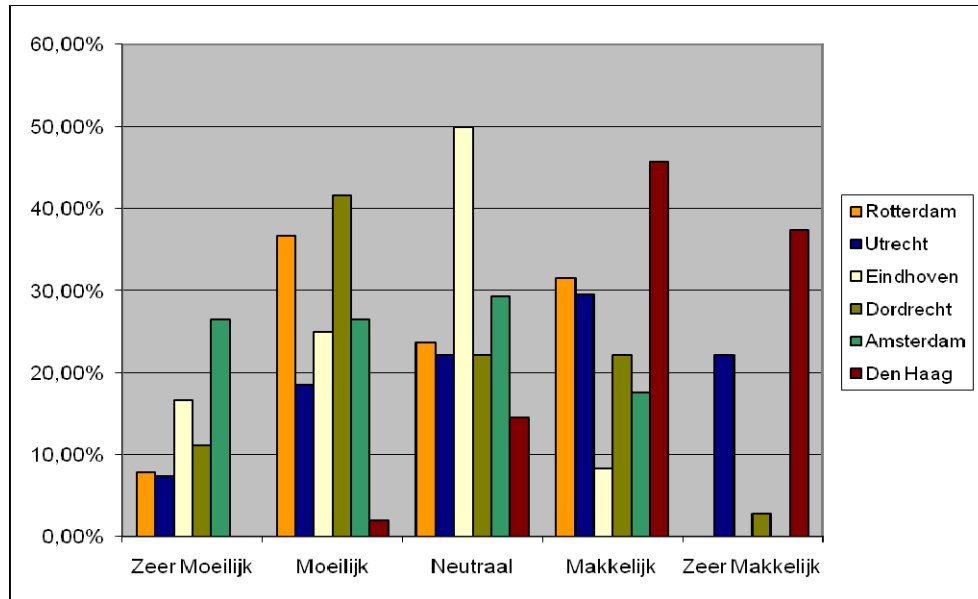
Bij de gemeente Amsterdam valt het gemiddeld aantal kliks op dat meer dan twee keer zo groot is als het optimale pad, de gemiddelde tijdsbesteding is echter niet opvallend lang, blijkbaar kostte het maken van de juiste keuze niet veel tijd.

De gemeente Rotterdam valt op vanwege een hoge gemiddelde tijdsbesteding (102,39 seconden).

Tabel 9: Klikdata Taakopdracht 3, Niveau 2, gemeente Dordrecht. 61% van de respondenten wist bij de eerste poging direct het juiste menu-item 'Verkeer' aan te klikken.

Menu-items Niveau 2	Poging			% Totaal aantal kliks
	1	2	3	
De Wijken				0%
Natuur en Milieu				0%
Spelen				0%
Veiligheid				0%
Verkeer	61%	97%	100%	71%
Projecten				0%
Digitale gemeentegids				0%
Portaal Vergunningverlening en handhaving	39%	3%		29%
Funderingsaanpak				0%
Wijken				0%
% Goed	61%	97%	100%	
% Fout	39%	3%	0%	

In bovenstaande tabel is te zien dat bij de eerste poging respondenten in vier van de tien gevallen voor het verkeerde item kozen en niet voor het juiste, namelijk 'Verkeer'. Het item 'Portaal Vergunningverlening en handhaving' is onterecht vaak gekozen; de verwarring tussen de items is echter begrijpelijk: men zoekt naar het item 'parkeervergunning' waardoor het item met de term 'vergunning' een keuze is die meer voor de hand ligt.



Figuur 6: Waardeoordeel moeilijkheidsgraad taakopdracht 3.

In bovenstaand figuur is te zien dat bijna 53% van de respondenten uit de onderzoeksgroep Amsterdam Taakopdracht 3 (informatie vinden over het aanvragen van een parkeervergunning) moeilijk tot zeer moeilijk vonden, dit geldt ook voor de onderzoeksgroep Dordrecht. Deze bevinding komen niet duidelijk terug in het slagingspercentages van het uitvoeren van de taakopdracht, maar wel in het dubbele aantal kliks dat men nodig had ten opzichte van het optimale pad.

5. Overall resultaten

5.1 De effectiviteit menustructuren gemeente-websites

Tabel 10: Slagingspercentage per taakopdracht. Taakopdrachten 2 en 8 hebben gemiddeld de hoogste slagingspercentages. Verder is te zien dat Rotterdam over alle taakopdrachten gemiddeld het beste presteert.

Gemeente	Slagingspercentage per taakopdracht.								Gem.
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Rotterdam	77%	58%	71%	79%	22%	96%	96%	13%	64%
Utrecht	67%	27%	58%	21%	55%	95%	90%	83%	62%
Eindhoven	17%	19%	24%	82%	72%	61%	100%	10%	48%
Dordrecht	68%	37%	50%	4%	85%	82%	78%	28%	55%
Amsterdam	42%	33%	57%	58%	56%	71%	98%	34%	56%
Den Haag	88%	22%	65%	96%	7%	2%	7%	23%	39%
Gemiddelden	40%	67%	46%	43%	51%	31%	22%	68%	

Uit bovenstaande tabel is de effectiviteit van de gemeente-websites weergegeven in de vorm van een slagingspercentage. De slagingspercentages zijn per opdracht en per gemeente weergegeven. Zorgwekkend is dat slechts bij twee taakopdrachten (taakopdracht 2 en 8) gemiddeld meer dan 60% van de respondenten de taak heeft volbracht. Gemiddeld heeft gemeente Rotterdam het hoogste slagingspercentage (64%) als alle taakopdrachten bij elkaar worden genomen. Het laagste scoringspercentage heeft de gemeente Den Haag (39%).

Wanneer men de gemiddelde slagingspercentages van de gemeenten bekijkt, kan men deze op volgorde van minst slecht presterende website plaatsen. De top 6 is dan als volgt:

Tabel 11: Rangschikking gemeente-websites naar slagingspercentage. Te zien is dat Rotterdam het beste presteert van alle gemeente-websites en Den Haag het slechtst.

Plaats	Gemeente	Slagingspercentage
1.	Rotterdam	64%
2.	Utrecht	62%
3.	Amsterdam	56%
4.	Dordrecht	55%
5.	Eindhoven	48%
6.	Den Haag	39%
	Allen	54%

In bovenstaande tabel is verder te zien dat het gemiddelde slagingspercentage 54% bedraagt. Dit houdt in dat gebruikers gemiddeld in 46% van de gevallen niet de juiste informatie hebben kunnen vinden op de gemeente-websites.

Tabel 12: Percentage dat men tijdens de eerste poging direct het juiste item wist aan te klikken per menuniveau.

Niveau in klikpad	1 ^e poging goed
1	42%
2	66%
3	73%
4	67%
5	58%
6	89%
7	65%
Alle	58%

In bovenstaande tabel is weergegeven hoeveel procent van de respondenten direct het juiste menu-item wisten te vinden van alle taakopdrachten bij elkaar per niveau. Zo kan worden afgelezen dat

slechts 42% van de respondenten op het eerste niveau het juiste item wisten aan te klikken op de gemeentewebsites. Te zien is dat slechts in 58% van de gevallen men bij de eerste poging het menu-item wist te vinden. Het meest efficiënt is uiteraard dat gebruikers in alle gevallen direct het juiste item kan vinden. Geconcludeerd kan worden dat de menustructuren van de onderzochte gemeente-websites over het algemeen onvoldoende gebruikersvriendelijk is.

5.2 De efficiëntie van alle gemeente-websites

Tabel 13: Tijdsbesteding per taakopdracht.

Gemeente	Duur per taakopdracht in seconden							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Rotterdam	77,8	101,59	102,39	49,61	197,8	45,23	54,47	321,83
Utrecht	107,45	121	54,19	134,44	126,26	41,63	36,58	59,60
Eindhoven	158	89,45	89,92	52,18	68,46	54,57	22,96	96
Dordrecht	101,63	84,61	96,47	171	49,45	48,3	57,05	72,57
Amsterdam	146,59	140,59	87,56	79,47	72,83	42,25	17,47	109,41
Den Haag	44,76	134,13	94,08	29,71	155	132	131	104,3
Gem.	106,04	111,90	87,44	86,07	111,63	60,66	53,26	127,29

In bovenstaande tabel is de efficiëntie van de gemeente-websites in de vorm van de tijd die respondenten nodig hebben gehad voor het succesvol uitvoeren van een taakopdracht weergegeven. De tijden zijn per opdracht en per gemeente weergegeven. De taakopdrachten met een tijdsduur langer dan 100 seconden, zijn gearceerd en vetgedrukt weergegeven.

Wanneer de tijden op volgorde van duur worden geplaatst ontstaat de volgende Top 6:

Tabel 14: Gemiddelde duur van alle taakopdrachten per gemeente gecorrigeerd op het aantal respondenten.

Plaats	Gemeente	Duur	Slagingspercentage
1.	Eindhoven	61,42 sec.	48%
2.	Den Haag	69,15 sec.	39%
3.	Dordrecht	74,46 sec.	55%
4.	Utrecht	74,52 sec.	62%
5.	Amsterdam	78,70 sec.	56%
6.	Rotterdam	81 sec.	64%

Te zien is dat respondenten bij de menustructuur van de gemeentes Eindhoven en Den Haag het minst lang hebben gedaan over het voltooien van de taakopdrachten. Rotterdam eindigt op de laatste plaats met gemiddeld 81 seconden per taakopdracht. Blijkbaar waren de menu-items die wel gevonden konden worden op de website van de gemeente Eindhoven gemakkelijk te vinden. Echter het gemiddelde van Rotterdam is berekend over een hoger slagingspercentage wat waarschijnlijk inhoud dat respondenten over de wat complexere taakopdrachten langer heeft gedaan, maar wel uiteindelijk succesvol heeft voltooid.

De menustructuur van de gemeente Utrecht lijkt qua efficiëntie in verhouding tot de effectiviteit toch het beste te presteren. Het slagingspercentage is 62% wat 'slechts' 2% lager is dat de gemeente Rotterdam. De gemiddelde tijdsduur is 74,52 wat ongeveer 6,5 seconden sneller is dan de tijdsduur van de website van de gemeente Rotterdam.

Tabel 15: In onderstaande tabel is de moeilijkheidsgraad per taakopdracht weergegeven. De vijfpuntsschaal loopt van Zeer moeilijk (1) tot en met Zeer gemakkelijk (5).

Gemeente	1	2	3	4	5	6	7	8	Gem.
Rotterdam	3.3	2.7	2.8	3.5	1.7	3.6	3.5	1	2,8
Utrecht	2.9	2.4	3.4	1.9	2.3	3.4	3.5	3.1	2,9
Eindhoven	2.2	2.2	2.5	3.3	3.1	2.7	4.1	2.2	2,8
Dordrecht	3.3	2.8	2.6	1.5	3.6	3.2	3.2	2.8	2,9
Amsterdam	2.2	1.5	2.4	2.1	2.4	3.2	4	1.8	2,5

Den Haag	3.1	2.4	2.6	4.2	1.7	2	1.3	2.1	2,4
Gemiddelde	2,8	2,3	2,7	2,8	2,5	3,0	3,3	2,2	

In bovenstaande tabel is te zien dat de taakopdrachten bij de gemeentes Utrecht en Dordrecht als minst moeilijk werden ervaren (2,9). De taakopdrachten van de gemeente Den Haag werd relatief als moeilijkst ervaren (2,4).

5.3 Meest en minst kwalitatieve menustructuren

Op basis van eerder genoemde criteria voor het meten van de gebruikersvriendelijkheid c.q. kwaliteit van de onderzochte menustructuren kan een rangschikking worden gemaakt. In onderstaande tabel is te zien dat de menustructuur van de gemeente Rotterdam op de eerste plaats terecht is gekomen. Rotterdam heeft het hoogste slagingspercentage (64%) en heeft hiermee de meest effectieve menustructuur. Een kanttekening is echter wel dat de gemiddelde tijdsduur voor het uitvoeren van taakopdrachten aan de hoge kant is (81 seconden). Het analyseren van de zwakke punten van de menustructuur kan ervoor zorgen dat efficiëntie en daarmee de toegankelijkheid van de website nog verder kan worden verbeterd. De websites van de gemeentes Den Haag en Eindhoven eindigen als laatste door de zeer lage slagingspercentages van respectievelijk 39% en 48%.

Tabel 16: Rangschikking van meest kwalitatieve menustructuur op basis van criteria die de kwaliteit c.q. gebruikersvriendelijkheid van een menustructuur bepalen.

Plaats	Gemeente	Slagingspercentage (Effectiviteit)	Duur (Efficiëntie)
1.	Rotterdam	64%	81 sec.
2.	Utrecht	62%	74,52 sec.
3.	Amsterdam	56%	78,70 sec.
4.	Dordrecht	55%	74,46 sec.
5.	Eindhoven	48%	61,42 sec.
6.	Den Haag	39%	69,15 sec.

6. Conclusie

De belangrijkste resultaten uit het onderzoek:

- In gemiddeld slechts 54% van de gevallen wisten respondenten de informatie te vinden op de onderzochte gemeente-websites. In gemiddeld 46% van de gevallen kon men de informatie niet vinden.
- De gemeentewebsite van Rotterdam presteert het best met betrekking tot de effectiviteit, met een gemiddeld slagingspercentage van 64%.
- De website van de gemeente Den Haag presteert het slechtst met een slagingspercentage van 39%. 61% van de respondenten kon de gezochte informatie niet vinden.
- Het minst tevreden was men over de menustructuur van de gemeente Den Haag.

Optimalisatie van menustructuren op alle onderzochte gemeente-websites erg noodzakelijk

In gemiddeld 46% van de gevallen heeft men de juiste informatie niet kunnen vinden op de onderzochte gemeente websites. In de praktijk zullen gebruikers, als men op een website niet voldoende gemakkelijk een antwoord kunnen vinden, afhaken en de informatie via andere informatiekanaal proberen te achterhalen. Geconcludeerd kan dus worden dat verbetering en optimalisatie van de menu's van alle onderzochte gemeente-websites erg noodzakelijk is.

Een geoptimaliseerde menustructuur leidt tot een optimaal navigatiegedrag bij de gebruiker omdat de interactie tussen de informatie en de gebruiker optimaal is. De gebruiker zal hierdoor sneller en efficiënter zijn doel bereiken, met andere woorden, het rendement van de website zal worden verhoogd. Ook zullen gebruikers, door de goede ervaring die zij met de website hebben gehad, vaker terugkeren naar de website om deze wederom en langer als informatiebron te gebruiken. Het optimaliseren van de website zal dus, naast terugkeergedrag en herhaalgedrag, indirect de tevredenheid van een gebruiker tijdens een bezoek aan de website verhogen. Het rendement van de communicatiebestedingen, de communicatiekracht van de website en de tevredenheid van burgers en andere doelgroepen neemt daardoor steeds verder toe.

7. Meten en optimaliseren van uw website menu's

7.1 Voordelen toegepaste onderzoeksmethode

- **Bepalen van de zwakke punten in menu's.**
- Analyse van het klikgedrag en behoefte van taakgeoriënteerde gebruikers kan uitwijzen of het optimale pad ook daadwerkelijk voldoende aansluit op de verwachting van de bezoeker. Hiermee kunnen belangrijke bottlenecks in menu's worden blootgelegd.
- **Kwaliteit en verbeteringsvoortgang meetbaar.**
- Door het meten van de duur, de afwijking van het optimale pad, het slagingspercentage en de ervaren moeilijkheidsgraad is het mogelijk de effectiviteit, efficiëntie en ervaren satisfactie van een menu te analyseren. De kwaliteit van menu's kan hierdoor worden gekwantificeerd waardoor goed inzicht kan worden verkregen in de voortgang van verbeterprocessen.
- **Verschillen tussen potentiële menu's meetbaar, zodat kwalitatief het beste menu kan worden geselecteerd.**
- Door het meten van de kwaliteit is het mogelijk vergelijkende onderzoeken uit te voeren. Op basis van de onderzoekresultaten en gestelde kwaliteitscriteria kan het beste menu worden geselecteerd.
- **Zuiver en doelgroepgericht meten en analyseren.**
- Door het achterwege laten van grafische content van het menu wordt vertroebeling van de onderzoekresultaten door externe factoren voorkomen. Hierdoor kunnen zuivere metingen worden verricht.
- Taakopdrachten zorgen voor een representatieve afspiegeling van veel voorkomende zoekopdrachten zoals bezoekers die op websites uitvoeren en maken het mogelijk om betrouwbare en vergelijkende metingen voor verschillende doelgroepen te doen.

7.2 Wat te doen na het uitvoeren van een online menustructuur onderzoek

Op basis van onderzoeksbevindingen en met kennis en eventueel gerichte card sorts kan een menu worden aangepast en in een tweede iteratieslag verder worden gemeten. Card sorting is een snel uitvoerbare methodiek om te komen tot optimale menustructuren voor uw website. Hiermee kunnen gebruikersgerichte oplossingen worden gevonden voor zwakke plekken in menu's. In enkele korte sessies worden structuren, menulabels en benamingen samengesteld en geoptimaliseerd. Inzet met gebruikers uit de doelgroep zorgt er voor dat een optimaal gebruikersvriendelijke menu- en sitestructuur wordt verkregen.

Eye tracking onderzoek met gebruikers maakt het mogelijk om detailaanscherpingen te maken, met name met betrekking tot de presentatie van het menu op uw website. Met eye tracking kan meetbaar worden gemaakt in hoeverre menu's voldoende zichtbaar c.q. prominent worden weergegeven en in hoeverre de menu's voldoende toegankelijk zijn.

7.3 Het eindresultaat: een optimaal gebruikersvriendelijk menu en betere findability.

Het eindresultaat van bovengenoemde onderzoeksmethoden is een optimaal gebruikersvriendelijk menu. Een kwalitatief goed menu zorgt voor een website die beter toegankelijk is voor de gebruiker en daarmee tot een maximale 'findability' van de informatie op uw website.

De voordelen van een optimaal toegankelijke website:

- + Langer gebruik van de website.
- + Meer bezochte pagina's per sessie.
- + Meer herhaalgedrag en herhaalbezoek op de website.
- + Een beter imago en meer communicatiekracht.
- + Een verhoogd websiterendement.

7.4 Meer informatie?

Via onze website www.netmarketing.nl kunt u terecht voor meer informatie met betrekking tot het optimaliseren van menu's. Of neem gerust contact met ons op via onderstaande gegevens:

Contactpersoon:	Drs. Ing. Ronald Verschueren CUA	
Adresgegevens:	NetMarketing Usability Experts	
	Kingsfordweg 151	Lichtenauerlaan 102
	1043 GR Amsterdam	3062 ME Rotterdam
	020-491 7740	010-204 5932
E-mail:	info@netmarketing.nl	

Over NetMarketing Usability Experts

NetMarketing is gespecialiseerd in het optimaliseren van websites door middel van onafhankelijk onderzoek en een doelgroepgerichte aanpak. Het onderzoeksbureau beschikt over een geavanceerd usability lab en onderzoekslocaties in Amsterdam, Rotterdam en Antwerpen.

Medewerkers hebben reeds sinds 1993 ervaring met het testen van diverse soorten interactieve media. Het bedrijf was de eerste commerciële onderzoeksorganisatie in de Benelux met de huidige generatie eye tracking, emotiemeting voor websites en de hier beschreven vorm van gestructureerd en meetbaar menuonderzoek. Daarmee is meest ruime ervaring opgedaan bij ondermeer:



Meer referenties uit overheid, bank, verzekeringen, travel en retail treft u op onze website.

Gecertificeerde en professionele usability analisten

NetMarketing medewerkers zijn academisch geschoolde professionals die senioriteit, autoriteit, ervaring en kennis inbrengen. Alle onderzoeken worden uitgevoerd onder toezicht van een Human Factors gecertificeerd usability analist.

Auteursrecht/aansprakelijkheid

Het intellectuele eigendom van de inhoud van dit rapport berust bij NetMarketing MC Europe BV hodn NetMarketing Usability Experts. Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit rapport, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NetMarketing Usability Experts is verboden. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Alle mogelijke inspanning is gepleegd om er zorg voor te dragen dat de informatie en adviezen in dit rapport juist zijn. NetMarketing Usability Experts kan echter geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de consequenties van acties die zijn gebaseerd op de verstrekte informatie en adviezen.