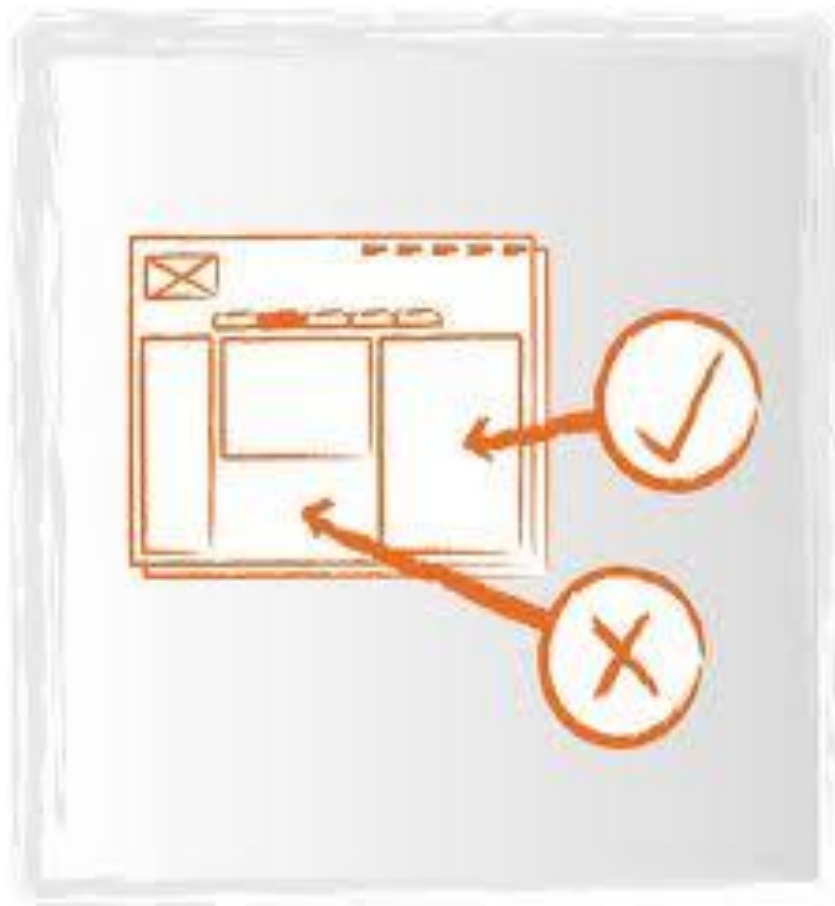


Webevaluatie

Een vergelijking van de methoden feedbackbutton en Infocus op de website van de gemeente Amersfoort



Ilona Jansen
Masterscriptie Communicatiestudies
Universiteit Utrecht april 2011
Begeleider: Prof. Dr. L.R. Lentz
Tweede begeleider: Drs. S.K. Elling

Voorwoord

Mijn belangstelling voor communicatie is gekomen toen ik tijdens mijn hbo studie Hotelmanagement kennis maakte met het vak Communicatie en Public Relations. Het was een logische stap om na het hbo te beginnen met de bacheloropleiding CIW aan de VU in Amsterdam. En nu is hier de kers op de taart, in de vorm van mijn masterscriptie, waarmee ik de master Communicatiestudies af mag sluiten. Het was nog even de vraag wat het onderwerp van mijn scriptie zou worden; een gespreksanalyse bij de Raad voor de Kinderbescherming, een onderzoek naar het brengen van slecht nieuws bij arts-patiënt communicatie of een onderzoek naar webevaluatie. Uiteindelijk is het een vergelijking geworden van twee webevaluatiemethoden; Infocus en de feedbackbutton. En ik moet zeggen dat ik me met veel interesse in de stof en het onderzoek heb verdiept.

Ze zeggen weleens dat de laatste loodjes het zwaarst wegen en daar ben ik het helemaal mee eens. Toch heb ik deze scriptie met plezier geschreven. En dat is mede te danken aan de goede begeleiding van mijn scriptiebegeleider, Leo Lentz. Zijn feedback en ideeën hebben ervoor gezorgd dat ik gemotiveerd bleef. Daarvoor wil ik hem bedanken. Ook wil ik mijn tweede begeleider, Sanne Elling, bedanken voor haar hulp. Ook dank aan iedereen die zijn steentje heeft bijgedragen aan mijn scriptie, met name aan Marieke, die de rol van tweede beoordelaar op zich heeft genomen in de analysefase van het onderzoek.

Ilona Jansen

Samenvatting

In deze scriptie wordt een verkennend onderzoek gedaan naar twee webevaluatiemethoden: de feedbackbutton en Infocus. Commentaren die beide methoden hebben opgeleverd worden met elkaar vergeleken. Voor- en nadelen van beide methoden zullen worden afgewogen. Het onderzoek is een replicatie van het onderzoek van Paula Hubbers (2010), op basis van een andere website en ander materiaal. In dit onderzoek staat de website van de gemeente Amersfoort centraal.

Infocus is een laboratoriummethode die offline plaats vindt. Bij deze methode worden gebruikers in de rol van evaluator geplaatst. Met het softwareprogramma Infocus kunnen gebruikers feedback geven over een website via een commentaarknop. De feedbackbutton daarentegen is een online methode, waarmee gebruikers op een eenvoudige wijze problemen die zij tegenkomen op de website kunnen melden.

Bij het onderzoek wordt ingegaan op het aantal problemen dat gesignaleerd wordt door beide methoden, het soort commentaar dat de methoden opleveren en in welke categorieën gebruikersproblemen het vaakst voorkomen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de relevantie en de ernst van problemen, de categorie-indeling van proefpersonen en de onderzoeker en de kwaliteit van de formulering van het commentaar.

Het blijkt dat websitebezoekers de feedbackbutton voor meerdere doeleinden gebruiken en dat niet al het commentaar relevant is ter verbetering van de website. De commentaren van de feedbackbutton gaan over storende, actuele problemen op de gehele website. De commentaren van Infocus zoomen in op bepaalde domeinen van de website en proefpersonen bekritisieren de website vanuit een breder perspectief.

Als we kijken naar het soort gebruikersproblemen waarop commentaren zich richten, dan kunnen we stellen dat bij de feedbackbutton de meeste problemen van technische aard zijn. Daarbij gaat het vaak om problemen met het maken van een digitale afspraak of links die niet werken. Ook heeft veel commentaar betrekking op informatie die ontbreekt of niet correct is. Bij Infocus gaat commentaar over informatie die ontbreekt of niet correct is en over de navigatie. Bij deze methode gaan proefpersonen vaker in op details, zoals de vormgeving of een onduidelijke benaming van een link.

Zowel bij Infocus als de feedbackbutton hebben proefpersonen moeite met het categoriseren van problemen. Het is de vraag of proefpersonen daadwerkelijk in staat zijn om problemen in

categorieën in te delen, aangezien het aantal categorieën en de benamingen van categorieën al in verschillende onderzoeken aangepast zijn.

De gemiddelde ernst van problemen bij de feedbackbutton ligt hoger dan bij Infocus, wat betekent dat problemen die met de feedbackbutton achterhaald worden meer prioriteit hebben om opgelost te worden. Bij de kwaliteit van de formuleringen zijn er verschillen op het gebied van interpunctie, de plaats van het commentaar en het geven van een oplossing. De plaats van het commentaar wordt in Infocus minder vaak tekstueel toegelicht, omdat proefpersonen in Infocus de mogelijkheid hebben om te markeren op welke plaats het commentaar betrekking heeft. Bij Infocus geven maar zeer weinig proefpersonen een oplossing voor het probleem, terwijl bijna een kwart van de gebruikers van de feedbackbutton een oplossing aanlevert. Opvallend is dat Infocus proefpersonen minder gebruik maken van interpunctie. Bij beide methoden maakt ongeveer 25% van de proefpersonen spellings- of syntaxfouten.

De feedbackbutton geeft inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van een website in algemene zin. Daarbij rapporteren echte gebruikers problemen over de gehele site. Infocus is echter een geschikte methode om in te zoomen op bepaalde pagina's van de website. Bij beide methoden komen verschillende gebruikersproblemen aan het licht. Juist een combinatie van methoden kan effectief zijn om de website optimaal te kunnen verbeteren.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	9
1 Theoretisch kader	12
1.1 Theoretische verkenning van het begrip feedback	12
1.2. Evaluatiemethoden.....	14
1.2.1 De feedbackbutton.....	15
1.2.2 Infocus	16
1.2.3 Infocus versus feedbackbutton	17
1.3 Constateringen bij eerder onderzoek	18
1.3.1 Het vergelijken van evaluatiemethoden	18
1.3.2 Eerder onderzoek naar de feedbackbutton en Infocus.....	20
1.3.3 Indeling categorieën.....	21
1.3.4 Scenario's/taken	23
1.4 Bruikbare feedback	23
1.5 Deelvragen	23
1.6 Verwachtingen	26
2 Studie 1: Onderzoek met de feedbackbutton op de website van de gemeente Amersfoort	28
2.1 Onderzoeksopzet	28
2.1.1 Methode	28
2.1.1.1 Respondenten / proefpersonen	28
2.1.1.2 Materiaal.....	28
2.1.2 Procedure	31
2.1.3 Analyse	31
2.2 Resultaten	34
2.2.1 Relevantie commentaren	34
2.2.2 Categorisering commentaren	36
2.2.3 Unieke problemen, overlap en ernst	39
2.2.4 Kwaliteit verbalisering.....	42
2.2.4.1 Kwaliteit formulering	42
2.2.4.2 Taalkundige kwaliteit formulering	42

3 Studie 2: Infocus onderzoek op de website van de gemeente Amersfoort	44
3.1 Onderzoeksopzet.....	44
3.1.1 Methode.....	44
3.1.1.1 Respondenten /proefpersonen	44
3.1.1.2 Materiaal.....	45
3.1.2 Procedure	45
3.1.3 Analyse Infocus.....	48
3.2 Resultaten Infocus.....	49
3.2.1 Demografische gegevens proefpersonen	49
3.2.2 Taakuitvoering.....	50
3.2.3 Aantal commentaren	50
3.2.4 Bevindingen commentaren naar geslacht, leeftijd en opleiding	51
3.2.5 Categorisering commentaren	52
3.2.6 Unieke problemen, overlap en ernst	55
3.2.7 Kwaliteit verbalisering.....	58
3.2.7.1 Kwaliteit formuleringen	58
3.2.7.2 Taakkundige kwaliteit formuleringen.....	59
4 Vergelijking feedbackbutton en Infocus	60
4.1 Domeinen	60
4.2 Categorieën	61
4.3 Unieke problemen, overlap en ernst.....	64
4.3.1 Unieke problemen, overlap en ernst per domein en methode	64
4.3.2 Unieke problemen en overlap feedbackbutton en Infocus algemeen	74
4.4 Ernst.....	75
4.5 Kwaliteit formuleringen.....	76
4.6 Kosten en opbrengsten	79
5 Conclusie	81
6 Discussie	85
Literatuurlijst	87
Bijlagen.....	89

Inleiding

Het communicatielandschap is de afgelopen twintig jaar sterk veranderd. Als organisatie kun je niet achterblijven bij alle online ontwikkelingen en het hebben van een website is niet meer dan gewoon. Steeds meer mensen gaan online op zoek naar informatie, diensten en producten. Goed vindbaar zijn is dus essentieel en feitelijk is de website het visitekaartje van een organisatie. De informatie die op de website staat is bepalend voor de keuze van bezoekers. Maar het komt nog regelmatig voor dat de kwaliteit van een website ver te zoeken is. Richtlijnen over wat een goede website is zijn niet eenduidig.

In deze scriptie wordt de website van gemeente Amersfoort nader bekeken. Ook voor gemeenten is hun website een van de belangrijkste communicatiekanalen om met hun doelgroepen te kunnen communiceren. Het is van belang dat gemeentelijke websites toegankelijk zijn en dat informatie voor burgers, toeristen en zakelijke contacten snel en gemakkelijk te vinden is. Op deze manier worden bijvoorbeeld burgers niet alleen van informatie voorzien via het gemeenteloket, maar ook via internet.

Er zijn verschillende manieren om de kwaliteit van websites te beoordelen. Evaluatie van een website kan gedaan worden door een expert, zoals een communicatiedeskundige of een webmaster, of door de bezoeker zelf. Niet zelden worden bezoekers gevraagd naar hun ervaring met een website. Deze vorm van onderzoek wordt gebruikersonderzoek genoemd. In deze scriptie vormen twee methoden van doelgroepgericht gebruikersonderzoek het middelpunt: de feedbackbutton en Infocus. Infocus is een laboratoriummethode die offline plaatsvindt. Bij deze methode worden gebruikers in de rol van evaluator geplaatst. Met het softwareprogramma Infocus kunnen gebruikers feedback geven over een website via een commentaarknop. De feedbackbutton daarentegen is een online methode, waarbij commentaren spontaan worden verkregen. Als gebruikers problemen tegenkomen op de website, dan kunnen zij deze melden aan de webmaster of webredacteur via de feedbackbutton die aanwezig is op de website. Beide methoden worden met elkaar vergeleken; ze worden uitgebreid besproken en de voor- en nadelen van beide methoden zullen worden afgewogen. Daarbij wordt ook rekening gehouden met het kostenplaatje en efficiency. Zowel de feedbackbutton als Infocus zullen van toepassing zijn op de website van de gemeente Amersfoort, www.amersfoort.nl.

Commentaren die verkregen zijn via de feedbackbutton die op de Amersfoortse website aanwezig is, zullen worden vergeleken met commentaren die verkregen zijn door de methode Infocus. Dit

onderzoek is een replicatie van het onderzoek van Paula Hubbers (2010), maar op basis van een andere website en ander materiaal.

Met dit onderzoek wordt inzicht verkregen in webevaluatiemethoden, in het bijzonder de feedbackbutton en Infocus. Er wordt zicht verkregen op varianten van deze methoden, waarbij opinies van gebruikers worden verkregen over specifieke pagina's van de website. Daarbij wordt gekeken in hoeverre de feedback van beide methoden overeenkomt of verschilt. Het onderzoek sluit aan bij een groter samenwerkingsproject van de Universiteit Utrecht en de Universiteit van Twente over webevaluatie. Het project "Evaluatie van gemeentelijke websites" houdt zich bezig met verschillende methoden voor de evaluatie van gemeentelijke websites.

De volgende onderzoeksvraag staat in deze scriptie centraal:

Wat zijn de overeenkomsten en verschillen in feedback van de methoden Infocus en de feedbackbutton en hoe zijn deze te verklaren?

De onderzoeksvraag wordt ondersteund door een aantal deelvragen. Met behulp van de antwoorden op de deelvragen kan de onderzoeksvraag worden beantwoord. De deelvragen gaan onder andere over het aantal problemen dat gesignaleerd wordt door beide methoden, het soort commentaar dat de methoden opleveren en in welke categorieën gebruikersproblemen het vaakst voorkomen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de relevantie, ernst, categorie-indeling van proefpersonen en de kwaliteit van de formulering van het commentaar. In paragraaf 1.5 worden de deelvragen uitgebreid besproken.

In het theoretisch kader wordt het begrip feedback besproken en wordt er aandacht besteed aan wat gebruikers moeten kunnen om feedback te geven. Ook worden de voornaamste evaluatiemethoden genoemd en worden de methoden die in deze scriptie zijn gebruikt uitgebreid toegelicht.

Aangezien het onderzoek uit twee studies bestaat, worden de onderzoeksopzet en de resultaten in twee delen gesplitst. Studie 1 omvat het onderzoek met de feedbackbutton op de website van de gemeente Amersfoort en studie 2 houdt het onderzoek met Infocus in.

In hoofdstuk 2 wordt studie 1 met de feedbackbutton besproken, in hoofdstuk 3 zal studie 2 met Infocus worden besproken. Deze hoofdstukken zullen beide bestaan uit een onderzoeksopzet en resultaten. In de onderzoeksopzet wordt besproken op welke manier het onderzoek zal plaatsvinden. De uitkomsten van het onderzoek zijn te vinden in de resultaten, die beschreven worden aan de hand van de analyse. Daarop volgt een vergelijking van de commentaren van de feedbackbutton en

Infocus door middel van een congruente validering. Tot slot volgt de conclusie, waarin alle deelvragen en uiteindelijk de onderzoeksvraag worden beantwoord. Afsluitend worden in de discussie verbeterpunten voor het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek besproken.

1 Theoretisch kader

1.1 Theoretische verkenning van het begrip feedback

Definities van het begrip feedback zijn in verschillende vakgebieden te vinden: in de biologie en natuurkunde, economie, elektrotechniek en organisatiepsychologie. Maar waar vindt feedback zijn oorsprong? “Het woord feedback is afkomstig van de cybernetica, de zogenaamde besturingsleer. Dit is de wetenschap van de terugkoppeling en de op dat principe gebaseerde zelfregulerende systemen” (Willemse & Willemse, 2010). Feedback is het kernelement van een dergelijk systeem. Als het systeem afwijkt van de standaard procedure, dan probeert het systeem dit verschil op te heffen. Een voorbeeld van zo'n systeem is de thermostaat van de centrale verwarming.

Wetenschapper Norbert Wiener suggereerde rond de jaren '50 dat feedback ook van toepassing is op alle vormen van leven. Ook andere onderzoekers, zoals Shannon & Weaver en Cherry, probeerden concepten uit de cybernetica toe te passen op de analyse van menselijk gedrag (De Grooff, De Meyer & Walrave, 2001). Op deze manier kwam het begrip feedback terecht in de organisatieleer, de sociale wetenschappen en de menselijke interactie. Het begrip feedback werd toegevoegd aan al bestaande communicatiemodellen en was niet langer alleen van toepassing op technische systemen, maar ook op de mens. Dit gaf ruimte voor de introductie van communicatiemodellen met tweerichtingsverkeer. Een verschil met de eenrichtingsverkeermodellen is dat er bij deze modellen sprake is van interactie tussen een zender en een ontvanger, waarmee gespreksdeelnemers elkaars gedrag en acties kunnen beïnvloeden. Feedback kan worden gegeven in de vorm van commentaren, vragen en non-verbaal gedrag van de ontvanger.

In ons dagelijks leven hebben we voortdurend te maken met feedback. We krijgen vanuit onze omgeving reacties op ons doen en laten en op het werk krijgen we feedback van onze manager en collega's. We reflecteren welk effect ons gedrag op anderen heeft. Maar ook welk effect gedrag van anderen op ons heeft (Bee & Bee, 1998).

In veel literatuur wordt verwezen naar het lerende karakter van feedback. Iemand geeft feedback om iets te veranderen in het gedrag van een ander. De boodschap die wordt overgebracht bevat informatie over de ontvanger (Ilgen, Fisher & Taylor, 1979). Het begrip feedback kan als volgt worden omschreven: “Feedback is iedere vorm van communicatie waarbij mensen informatie ontvangen

over een aspect van hun gedrag en het effect dat dit op anderen heeft” (Mill 1976, in Robbins & Hunsaker, 2003).

Als we kijken naar de feedback van gebruikers die wordt gegeven via Infocus en de feedbackbutton, dan kunnen we stellen dat de webredacteur of de ontwerper van de website een terugkoppeling krijgt van de ontvanger van de boodschap, de websitebezoeker. Deze terugkoppeling gebeurt door middel van het commentaar dat gebruikers geven.

Bij methodes waarmee gebruikers feedback kunnen geven over (specifieke pagina's van) een website is men altijd afhankelijk van de bereidheid en de vaardigheden van de gebruikers om feedback te geven. Om feedback te kunnen geven moeten gebruikers problemen op de website kunnen signaleren. Ook moeten ze de oorzaak van de problemen aan de website toe kunnen schrijven en niet aan zichzelf en in staat zijn om problemen te kunnen formuleren en beschrijven (Elling, 2011).

Aansluitend op de vaardigheden die het geven van feedback van gebruikers vraagt, kunnen we feedback ook bekijken vanuit de cognitieve psychologie. In de cognitieve psychologie doet men onderzoek naar cognitieve en emotionele processen. Het voornaamste doel van de cognitieve psychologie is het verklaren van mentale processen (Kok, 2004).

Bij het gebruik van de *'user page review methods'* (Elling, 2011), zoals methodes als Infocus en de feedbackbutton worden genoemd, krijgen gebruikers te maken met twee cognitieve fenomenen. Het eerste is *'metacognitie'*. *'Metacognitie'* is de kennis en beliefs die iemand heeft over zijn eigen cognitieve processen. Dit inzicht heeft een positieve werking op het geheugen en het leerproces (Omrod 2006, in Elling, 2011). Onze metacognitie gebruiken we om bepaalde strategieën te kunnen toepassen bij het oplossen van problemen. Bij het geven van feedback vindt ook een vorm van metacognitie plaats; als gebruikers feedback geven, dan moeten zij zich bewust zijn van hun denkproces. Zij moeten eerst problemen kunnen signaleren voordat ze hierover feedback kunnen geven.

Het geven van feedback bij *'user page review methods'* vereist dat gebruikers zowel informatie kunnen vinden en gebruiken, als een website kunnen beoordelen. Ze moeten dus twee taken tegelijk uitvoeren. De primaire taak van websitegebruikers is het vinden van informatie waar ze naar op zoek zijn. De tweede taak is het geven van feedback. Veel mensen ervaren problemen met het uitvoeren van meerdere taken. Zij zijn geneigd om zich meer te concentreren op één taak; dit wordt *'cognitive lockup'* genoemd (Neerinx et al., 2001, in Elling, 2011.) Het uitvoeren van meerdere taken en het switchen tussen de ene en de andere taak vergt meer cognitieve energie. Eerst moet er een geschikt

moment gevonden worden waarop er naar de andere taak wordt overgegaan, dan vindt de daadwerkelijke switch plaats en daarna moeten de kenmerken van deze taak op een rij worden gezet.

1.2 Evaluatiemethoden

Al in de inleiding werd duidelijk dat er verschillende methoden bestaan om de kwaliteit van websites te beoordelen. Dat kan gebeuren door experts, maar ook door de gebruikers zelf. Evaluatie van websites valt onder formatief onderzoek, waarbij onderscheid gemaakt kan worden tussen doelgroepgericht en expertgericht onderzoek (Schraver 1989; Sweeney, Maguire & Shackel 1993, in De Jong et al., 2004). Bij expertgericht onderzoek beoordelen deskundigen, zoals communicatieprofessionals en webmasters, de kwaliteit van de website. Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van heuristieken, een soort richtlijnen waaraan een goede website moet voldoen. Deze richtlijnen bestaan meestal uit allerlei adviezen, criteriapunten en tips op het gebied van webdesign, die kunnen worden toegepast in verschillende stadia van het ontwerpproces van een website. Deze wordt dan bijvoorbeeld beoordeeld op aspecten als navigatie, inhoud en structuur.

Voor overheidsinstanties heeft de overheid richtlijnen opgesteld waaraan overheidswebsites moeten voldoen. De eisen gelden voor gemeenten, waterschappen, provincies en rijksoverheidsorganisaties en zijn te vinden op www.webrichtlijnen.nl. In 2010 zijn deze richtlijnen volgens het kabinetsbesluit Kwaliteit Rijksoverheidwebsites (2006) verplicht voor overheidsinstanties. Het belang van toegankelijke overheidswebsites wordt hiermee onderstreept. De richtlijnen gaan vooral over toegankelijkheid en niet over gebruiksvriendelijkheid van de websites.

De tegenhanger van expertgericht onderzoek is doelgroepgericht onderzoek. Doelgroepgericht onderzoek houdt zich bezig met gebruikersonderzoek waarbij de ervaring van de doelgroep met de website wordt onderzocht. De onderzoeker laat proefpersonen kijken naar bepaalde delen van de website of vraagt ze naar hun oordeel. Op deze manier komen gebruikersproblemen aan het licht. Er bestaan verschillende vormen van doelgroepgericht gebruikersonderzoek. In het webevaluatieproject van de Universiteit Utrecht en Universiteit Twente zijn de belangrijkste in een overzicht gezet (www.gemeentewebsites.nl): vragenlijsten, oogbewegingsregistratie, de hardopdenkmethode, de feedbackbutton en de onderzoeksmethode Infocus.

De methoden kunnen worden ingedeeld in de categorieën in-use versus non-use en laboratoriumonderzoek versus online onderzoek (De Jong en Lentz, 2001). Dit wordt duidelijk in de onderstaande tabel 1.

	In-use methoden	Non-use methoden
Laboratoriumonderzoek	Hardopdenkmethode Oogbewegingsregistratie	Infocus
Online onderzoek	Feedbackbutton	Vragenlijst

Tabel 1: Doelgroepgerichte methoden

Het verschil tussen non-use en in-use methoden wordt bepaald door de rol van de proefpersoon (De Jong & Lentz, 2001). Bij in-use methoden is de proefpersoon een gebruiker en maakt hij gebruik van de website zoals hij in 'real life' zou doen. Van deze situatie is sprake bij de feedbackbutton. Bij de non-use methoden, zoals Infocus, heeft de proefpersoon een rol als beoordelaar.

Laboratoriumonderzoek vindt plaats in een vooraf opgestelde setting. De tegenhanger van laboratoriumonderzoek is online onderzoek, waarbij proefpersonen zich in hun vertrouwde omgeving bevinden en de website eruit ziet zoals onder normale omstandigheden. In de tabel is te zien onder welke categorieën de evaluatiemethoden vallen.

1.2.1 De feedbackbutton

Een van de methodes waarvan gebruik wordt gemaakt in dit onderzoek is de feedbackbutton. Via de feedbackbutton kunnen opinies en opmerkingen van gebruikers over de website worden verkregen. Het is een standaardgewoonte dat websites zijn voorzien van een feedbackfaciliteit (Vu Anh, 2007). De feedbackfaciliteit kan op de website aanwezig zijn in de vorm van een feedbackknop of -icoon, een e-mailbox, een link of een formulier. De feedbackbutton kan op de homepage, de contactpagina of een andere pagina op de website staan (Vu Anh, 2007).

Via de link van de feedbackbutton komt de bezoeker bij een invulscherf, waar hij commentaar kan geven op de pagina's die hij heeft bezocht. De feedbacklink kan ook een mail-to-link zijn, waardoor automatisch het standaard e-mailprogramma wordt gestart. Er is bij deze methode sprake van zelfselectie, omdat bezoekers op eigen initiatief een commentaar kunnen plaatsen.

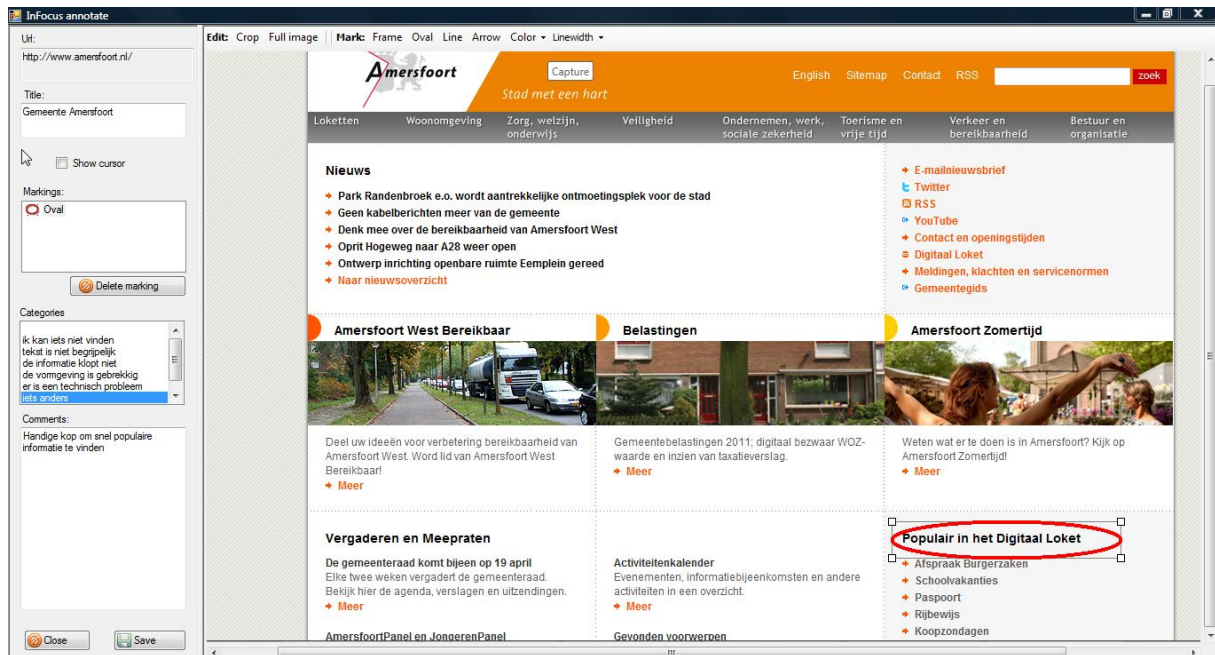
Via de feedbackfaciliteit wordt gebruikers gevraagd commentaar te geven. Vaak wordt gebruikers ook gevraagd om het commentaar in te delen in een categorie, om de website te beoordelen door middel van een score of vragen te beantwoorden over de website.

De feedbackbutton methode is een simpele, laagdrempelige manier om te achterhalen wat gebruikers van de website vinden. Doordat gebruikers met behulp van de feedbackbutton online feedback geven en in hun rol blijven als webgebruiker, is er sprake van een natuurlijke situatie. Het commentaar wordt op een spontane manier gegeven. In paragraaf 2.6.1 is te zien hoe de feedbackbutton is weergegeven op de website van de gemeente Amersfoort.

1.2.2 Infocus

De andere methode die in dit onderzoek wordt toegepast is een vrij nieuwe onderzoeksmethode, Infocus. De methode is non-use en de gebruiker neemt de rol van externe evaluator aan. “Door proefpersonen bij Infocus-onderzoek in de rol van evaluator te plaatsen, constateert de onderzoeker niet alleen problemen, maar wordt ook een toelichting en eventuele suggestie voor verbetering verkregen van de proefpersoon” (Henssen, 2009). Bij deze methode wordt gebruik gemaakt van het gelijknamige programma Infocus. Infocus is een doorontwikkelde versie van het programma Focus, waarmee lezers tekstdocumenten kunnen evalueren (De Jong & Lentz, 2001). Infocus bestaat uit een commentaarveld, een categorieënlijst en een markeerfunctie waarmee “probleemgedeelten” op de website gemarkeerd kunnen worden.

Bij Infocus wordt er gebruik gemaakt van het gelijknamige softwareprogramma Infocus. Proefpersonen kunnen op ieder gewenst moment commentaar geven op de website door op de annotatieknop bovenaan het scherm te klikken. Er verschijnt dan een commentaarscherm waarin het commentaar vermeld kan worden. De proefpersoon kan het commentaar zelf indelen in een probleemcategorie. Deze categorieën kunnen van tevoren worden bepaald door de onderzoeker.



Figuur 1: Het Infocus commentaarscherm

1.2.3 Infocus versus feedbackbutton

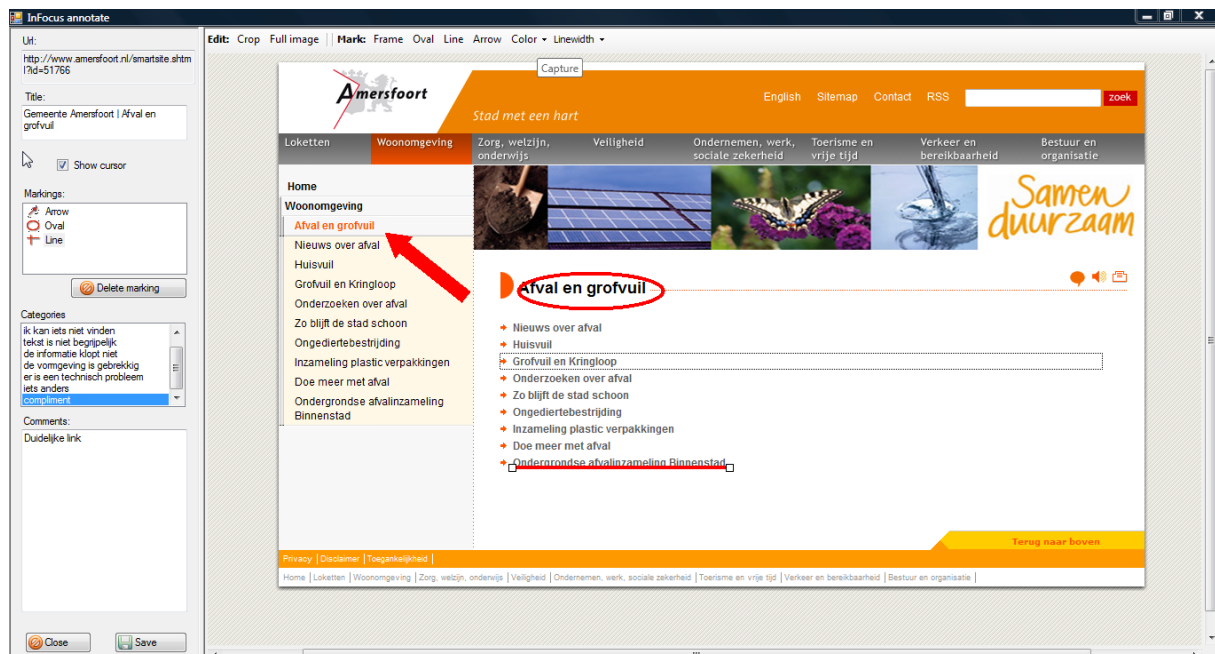
Steeds meer organisaties maken gebruik van een feedbackoptie (-button) op hun website, waar bezoekers commentaar kwijt kunnen over de website. Naast de feedbackbutton is Infocus een vergelijkbare methode om feedback te verkrijgen van gebruikers. Een belangrijk verschil is dat gebruikers bij de feedbackbutton daadwerkelijk online zijn. Zij kunnen thuis vanachter hun eigen computer deelnemen aan het onderzoek, waardoor er zelfselectie plaatsvindt. Er is sprake van een meer natuurlijke situatie, iets wat de ecologische validiteit van de doelgroep ten goede komt. Bovendien wordt met online onderzoek een grotere doelgroep bereikt en is het aantal respondenten groter. Online onderzoek wordt ook wel *'remote usability testing'* genoemd (Elling, 2011).

Infocus behoort tot de zogenaamde offline methodes, waarbij proefpersonen taken op de website uitvoeren en via een commentaarscherm de mogelijkheid hebben om problemen die zij tegenkomen te rapporteren. Zij nemen als het ware de rol van externe evaluator aan. De evaluatie vindt plaats in een laboratoriumsetting, waarbij het onderzoek in een gecontroleerde omgeving wordt uitgevoerd (Baan, 2008). Een nadeel van Infocus is dat proefpersonen zich bewust zijn dat ze deelnemen aan een onderzoek. Een voordeel van deze methode is dat er meer bekend is over de achtergrond van proefpersonen. Door de laboratoriumsetting is het onderzoek beter gecontroleerd. Dit in

tegenstelling tot de feedbackbutton, waarbij er geen controle is over de situatie waarin proefpersonen zich bevinden.

Methoden als Infocus en de feedbackbutton worden ‘*user page review methods*’ genoemd (Elling, 2011). Naast Infocus zijn er verschillende tools ontwikkeld waarmee feedback verkregen kan worden, zoals Opinonlab, Usabilla en Kampyle.

Van deze tools beschikt alleen Infocus over een markeerfunctie, waarbij gebruikers tekst kunnen onderstrepen of een onderdeel van de webpagina kunnen omcirkelen of aanwijzen door middel van het plaatsen van een pijl (Elling, 2011). Uit onderzoek van Elling (2011) blijkt dat de aanwezigheid van deze markeerfunctie een groot voordeel is ten opzichte van de andere tools. Ten opzichte van de feedbackbutton is dit ook een groot voordeel, want bij de feedbackbutton bestaat er geen mogelijkheid om het commentaar visueel toe te lichten.



Figuur 2: De markeerfunctie in Infocus

1.3 Constateringen bij eerder onderzoek

1.3.1 Het vergelijken van evaluatiemethoden

In een recent onderzoek, “*Dogmas in the assessment of usability evaluation methods*”, geeft Kasper Hornbaek (2010) kritiek op de manier waarop usability evaluatiemethoden geanalyseerd en beoordeeld worden. Veel onderzoeken die evaluatiemethoden vergelijken hebben een lage betrouwbaarheid door de manier waarop ze vergeleken worden. De procedure bestaat meestal uit

de evaluatie zelf, het beschrijven van problemen en een analyse van problemen, waarbij problemen worden geteld en gecategoriseerd. Vaak wordt aan problemen hetzelfde gewicht toegekend.

Een manier van analyseren is de congruente validering. Daarbij worden verschillen en overeenkomsten tussen problemen gevonden door verschillende methodes (De Jong en Schellens, 2000). Een dergelijke vergelijking moet volgens Hornbaek wel gecombineerd worden met een analyse over de inhoud van problemen, zoals een indeling van de problemen naar ernst.

Ook blijkt dat in veel onderzoeken onduidelijk is welke procedure is gebruikt om de gebruikersproblemen te matchen. Volgens Hornbaek is dit niet vreemd, omdat hier geen duidelijke procedure voor bestaat.

Hornbaek benadrukt dat onderzoekers zich niet alleen moeten richten op individuele problemen als uitkomst van een evaluatie. Bij veel onderzoeken staat de evaluatie los van het verbeteren van het ontwerp van de website of een softwaresysteem. Door suggesties tot verbetering te geven worden uitkomsten van evaluatiemethoden in praktijk toepasbaar.

In veel onderzoeken wordt geprobeerd om de beste methode te vinden en wordt niet gekeken naar verschillen in het soort problemen dat gevonden is. De keuze om een bepaalde methode te gebruiken hangt af van het soort informatie waar je naar op zoek bent (bijvoorbeeld een globale indicatie van de kwaliteit van de website of je wilt inzoomen op een bepaald domein). Dit komt doordat verschillende methoden verschillende problemen aan het licht brengen. Hornbaek benadrukt dat ook een combinatie van methoden effectief kan zijn.

Tot slot merkt Hornbaek op dat resultaten van een methode afhankelijk zijn van hoe een methode is opgezet. Deze worden beïnvloed door taken die gebruikers moeten uitvoeren, interpretaties van evaluatoren, verschillen tussen gebruikers, et cetera.

Voor een zo goed mogelijke uitvoering van dit onderzoek is het verstandig om de kritiek van Hornbaek serieus te nemen. Problemen zullen daarom niet alleen domweg geteld worden. Er zal ook gekeken worden naar de inhoud en de ernst van problemen. Dit onderzoek is er niet op gericht om aanbevelingen te doen om de website te verbeteren, omdat het een methodevergelijking is. Het onderzoek levert wel bepaalde inzichten op in problemen die zich op de website voordoen. Daarom zal in de bijlagen een lijst van aanbevelingen te vinden zijn die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de website van de gemeente Amersfoort.

1.3.2 Eerder onderzoek naar de feedbackbutton en Infocus

Vu Anh (2007) deed onderzoek naar de feedback faciliteit op internationale gemeentelijke websites. Een deel van haar onderzoek bestaat uit een casestudie naar het gebruik van de feedback faciliteit van de gemeente Utrecht. Uit een analyse van de feedback van gebruikers van de website blijkt dat een derde van de reacties over de website gaat. Zij maakte een categorie indeling voor het commentaar van de feedbackbutton die bestond uit de probleemcategorieën: *'informatie,'* *'navigatie,'* *'verzoek,'* *'technisch mankement,'* *'vormgeving'* en *'overig'*. Vu Anh realiseerde daarmee een nieuw ontwerp voor de feedback faciliteit op de website van de gemeente Utrecht.

Baan (2008) voerde een Infocus onderzoek uit naar de gebruiksvriendelijkheid van de methode. Hij deed zijn onderzoek naar de website van de gemeente Amersfoort met 31 proefpersonen, die voornamelijk studenten waren. Baan gebruikte in zijn onderzoek de categorieën van de Website Evaluation Questionnaire. De WEQ bestaat uit de drie hoofdcategorieën Inhoud, Bereikbaarheid en Vormgeving en is onder te verdelen in meerdere subcategorieën. Bij zijn onderzoek werd uitgegaan van een vrije opzet, waarbij proefpersonen in sessies zelfstandig taken uitvoerden op de website en tegelijkertijd commentaar gaven via een commentaarscherm. Wanneer een proefpersoon het antwoord op de taak niet binnen een bepaalde tijd kon vinden, gaf de onderzoeker het juiste antwoord. Na de sessie vulden proefpersonen de WEQ in en vragen waarmee de ecologische validiteit van Infocus kon worden gemeten. Daarna volgde een focusonderzoek waarin proefpersonen groepsgewijs konden laten weten wat ze vonden van het werken met Infocus en de afnameprocedure. Baan concludeerde dat proefpersonen minder commentaar aanmaakten dan verwacht, door de zelfstandigheid die ze kregen bij het uitvoeren van de taken. Zij concentreerden zich teveel op het uitvoeren van de taken, waardoor het geven van commentaar naar de achtergrond verdween.

Henssen (2009) is in samenwerking met Elling in zijn onderzoek uitgegaan van een vernieuwde opzet, waarbij proefpersonen eerst de gelegenheid kregen om zelfstandig de website te bekijken. Vervolgens begon de gestructureerde methode, waarbij proefpersonen vastzaten aan een bepaald klikpatroon. Bij deze opzet werden proefpersonen door de onderzoeker door de taken geleid. Sessies vonden plaats met meerdere proefpersonen, die beschikten over een eigen computer. De proefpersoon mocht bedenken welke route hij zou moeten volgen naar het juiste antwoord. Na een minuut gaf de onderzoeker het goede antwoord en werd er gezamenlijk doorgeklikt. Henssen heeft ook de categorieën aangepast, omdat bleek dat in het onderzoek van Baan de helft van de

proefpersonen problemen verkeerd categoriseerde. Meer hierover is te lezen in de volgende paragraaf 1.3.3.

Henssen was niet tevreden over de gestructureerde opzet. Proefpersonen konden niet spontaan tegen navigatieproblemen aan lopen, omdat de taken centraal werden uitgevoerd. Hij paste weer een vrije opzet toe bij de uitvoering van zijn stage onderzoek naar de website van de gemeente Utrecht (Henssen, 2010). Proefpersonen verrichtten weer zelfstandig, in hun eigen tempo taken op de website. Antwoorden op iedere taak werden afzonderlijk besproken en vervolgens kreeg de proefpersoon alsnog de gelegenheid om commentaar aan te maken, maar hij werd hier niet toe verplicht. De nadruk lag bij dit onderzoek op het goed geven van instructies aan proefpersonen, zodat duidelijk werd wat er van hen werd verwacht.

Hubbers (2010) heeft in haar onderzoek gekeken in hoeverre de webevaluatiemethoden de feedbackbutton en Infocus van elkaar verschillen. Zij maakte een vergelijking van het commentaar van beide methoden door middel van een congruente validering. Zij heeft daarbij gekeken naar de dimensies van het commentaar, relevantie, kosten en de kwaliteit van verbalisering. Haar belangrijkste constatering was dat de reacties via de feedbackbutton vooral gingen over informatie die niet gevonden kon worden en links die niet werkten. Reacties met Infocus gingen ook over onder andere een onduidelijke vormgeving, onopvallende links en een onverzorgde tekst. De problemen bij de feedbackbutton hadden een grotere mate van ernst en hadden een hogere prioriteit om opgelost te worden.

Zij constateerde dat er bij de feedbackbutton veel tijd gaat zitten in de verdeling die gemaakt moet worden tussen relevant en irrelevant commentaar. Ook constateerde zij dat respondenten van de feedbackbutton gebruik zullen maken van de feedbackbutton als zij iets niet kunnen vinden en kritiek hebben. Proefpersonen bij Infocus nemen de rol van beoordelaar aan en zullen hierdoor vooral kritiek geven in de vorm van tips en opmerkingen.

1.3.3 Indeling categorieën

Zowel bij de feedbackbutton als Infocus wordt proefpersonen gevraagd om problemen in te delen in categorieën. Deze categorieën dienen bij de analyse als steun voor de onderzoeker en sturen de proefpersoon bij het aanmaken van commentaar.

Uit eerder onderzoek blijkt dat proefpersonen moeite hebben met het indelen van commentaar in categorieën. Baan (2008) is bij zijn onderzoek uitgegaan van de categorieën van de WEQ (Elling, Lentz

en De Jong, 2007). De hoofdcategorieën van de WEQ zijn Inhoud, Bereikbaarheid en Vormgeving; deze hoofdcategorieën kunnen weer onderverdeeld worden in subcategorieën. Uit zijn onderzoek bleek dat de helft van de commentaren door proefpersonen in een verkeerde categorie werd geplaatst. Elling is verder gegaan met de categorisering die gebaseerd is op de categorieën van de WEQ. Hierbij werden benamingen van categorieën aangepast, zodat ze beter interpreteerbaar zouden zijn voor proefpersonen en werd het aantal categorieën verkleind (Henssen, 2009). De categorieën die werden gebruikt zijn de categorieën *'(on)duidelijk'*, *'moeilijk/ makkelijk te vinden'*, *'ziet er (niet) mooi uit'* en de restcategorie *'anders'*. Ook in dit onderzoek werden veel commentaren in de verkeerde categorieën geplaatst. Vooral de categorie *'onduidelijke informatie'* werd door proefpersonen gebruikt voor alle problemen waarbij iets onduidelijk is, zoals een onduidelijke link en een tekst die moeilijk te begrijpen is (Henssen 2009). Doordat categorieën zowel positief als negatief geformuleerd werden konden proefpersonen positief en negatief commentaar over een categorie geven. Het scheiden van positief en negatief commentaar kostte in de analyse veel tijd. In de laatste opzet van Henssen werd onderscheid gemaakt in positieve en negatieve categorieën door een categorie *'Compliment'* toe te voegen. Ook werden de categorieën expliciet gemaakt door de benamingen aan te passen:

- *'Inhoud': 'Tekst is niet relevant', 'Tekst is niet begrijpelijk', 'Tekst is niet volledig', 'Tekst is niet gestructureerd', 'Tekst is niet verzorgd'.*
- *'Bereikbaarheid': 'Onduidelijke link', 'Link/ menu is niet opvallend', 'Gebrekkige werking menu', 'Gebrekkige navigatiestructuur'.*
- *'Vormgeving': 'Letters moeilijk te lezen', 'Gebrekkige pagina-indeling', 'Gebrekkige vormgeving'.*

Henssen heeft in dit onderzoek niet gekeken of proefpersonen de juiste categorie hanteerden, maar heeft de categorieën vooral gebruikt om de commentaren te interpreteren. Hij had niet het idee dat zijn mening veel verschilde van die van proefpersonen, maar de achtergrond van de proefpersonen zou daarvan de oorzaak kunnen zijn. De proefpersonen waren namelijk allemaal hoogopgeleid.

Bij het opstellen van categorieën voor dit onderzoek dient rekening gehouden te worden met bovenstaande bevindingen uit eerder onderzoek.

1.3.4 Scenario's /taken

Bij Infocus moeten er taken worden opgesteld waar proefpersonen mee kunnen werken tijdens het onderzoek. Elling heeft bij het ontwikkelingsproces van Infocus een overzicht van eisen opgesteld waar taken zouden moeten voldoen om geschikt te zijn voor onderzoek van Infocus (Henssen, 2009). In een ideale situatie zijn er zowel moeilijke als makkelijke taken, zijn er zoek- en leesopdrachten en komen de verschillende functies van de website in de taken naar voren (Henssen, 2009). Deze taken worden ontwikkeld aan de hand van zogenaamde scenario's, die overeenkomen met wat proefpersonen in 'real life' doen op gemeentelijke websites.

1.4 Bruikbare feedback

Als de gebruiker heeft besloten om feedback te geven, dan zou het handig zijn als de verantwoordelijke voor de content op de website er iets mee kan. Volgens het artikel van Nelson & Schun (2008) is een schrijver sneller geneigd iets met feedback te doen als het commentaar specifiek is. Commentaar wordt specifiek door de exacte plaats van het probleem aan te geven, door voorbeelden te geven en door aan te geven wat het probleem precies is. Door het commentaar te richten op specifiek gedrag weet de ontvanger waarom je kritiek levert of een compliment geeft (Robbins en Hunsaker, 2003). Feedback kan negatief of positief zijn. Meestal vindt degene die feedback geeft het gemakkelijker om positieve feedback te geven dan negatieve feedback. Positieve feedback wordt ook gemakkelijker geaccepteerd door de ontvanger (Ilgen, Fisher & Taylor, 1979). Hierdoor wordt negatieve feedback vaak vermeden, uitgesteld of indirect gebracht (Fisher 1979, in Robbins en Hunsaker, 2003).

Een vereiste is dat de feedback gericht is op gedrag waar de ontvanger iets aan kan doen, anders heeft het geen zin om de feedback te geven (Verderber en Verderber 1986, in Robbins en Hunsaker, 2003). Daarnaast is het belangrijk om het commentaar bruikbaar te maken. Zo kunnen er bijvoorbeeld suggesties gegeven worden om het probleem op te lossen. In de analysefase zal rekening worden gehouden met het onderscheid tussen positief en negatief commentaar. Ook zal worden gekeken naar de kwaliteit van het commentaar. Als de kwaliteit van het commentaar goed is, dan is het makkelijker om het commentaar te gebruiken om de website te verbeteren.

1.5 Deelvragen

Uit de literatuur blijkt dat onderzoek volgens de Infocusemethode en de feedbackbuttonmethode valt onder '*user page review methods*'. Via de feedbackbutton kunnen gebruikers commentaar geven

over de gehele website en bij deze methode zijn gebruikers daadwerkelijk online. Bij het Infocus onderzoek nemen proefpersonen de rol van beoordelaar aan. Proefpersonen doen bij dit onderzoek mee in een laboratoriumsetting. Het is interessant om deze twee varianten van de 'user page review methods' te vergelijken. Het onderzoek wordt opgesplitst in twee studies. In studie 1 zal het onderzoek met de feedbackbutton plaatsvinden, in studie 2 het onderzoek met Infocus. In deze paragraaf worden de deelvragen, die de leidraad vormen van deze scriptie, kort besproken.

De deelvragen ondersteunen de hoofdvraag *Wat zijn de overeenkomsten en verschillen in feedback van de methoden Infocus en de feedbackbutton en hoe zijn deze te verklaren?*

Eén vraag zal voor de feedbackbutton methode afzonderlijk beantwoord worden.

Deelvraag feedbackbutton
1. In hoeverre is het commentaar bij de feedbackbutton relevant?

Om de eerste vraag te kunnen beantwoorden wordt een onderscheid gemaakt in relevantie van het commentaar. Uit eerder onderzoek blijkt dat de feedbackbutton voor meerdere doeleinden wordt gebruikt en dat niet alle commentaren relevant zijn ter verbetering van de website. Deze deelvraag zal in de resultaten van de feedbackbutton (paragraaf 2.1) besproken worden.

Om de opbrengst van de methodes goed te kunnen vergelijken wordt gekeken op welke domeinen het commentaar van de feedbackbutton zich richt. Op basis van deze tussenstap worden de taken opgesteld waarmee proefpersonen van Infocus aan de slag gaan.

Een aantal deelvragen zal voor beide methoden beantwoord worden, in het onderstaande overzicht wordt duidelijk welke dat zijn.

Deelvragen Infocus en feedbackbutton
2. In hoeverre zijn proefpersonen in staat om de problemen in probleemcategorieën in te delen?
3. Hoeveel problemen worden er via de commentaren van de feedbackbutton en Infocus gesignaleerd?
4. Hoe ernstig zijn de problemen?

Uit eerder onderzoek blijkt dat proefpersonen moeite hebben met het indelen van commentaar in probleemcategorieën. Voor dit onderzoek zal uit worden gegaan van de categorieën van de feedbackbutton, die vast zijn gesteld door de gemeente Amersfoort. De categorieën van Infocus zullen hier niet veel van afwijken. Gekeken zal worden of proefpersonen met behulp van deze categorieën in staat zijn om problemen te categoriseren (deelvraag 2). Voor deelvraag 3 zal aandacht worden besteed aan het aantal problemen dat beide methoden opleveren. Er zal onderscheid gemaakt worden in problemen die meerdere malen worden genoemd en unieke problemen. Voor deelvraag 4 zullen problemen worden beoordeeld naar ernst volgens een door Nielsen (1995) bedachte rating. Vraag 2 en 4 zullen in de resultaten van studie 1 met de feedbackbutton en studie 2 met Infocus besproken worden (paragraaf 2.2 en 3.2). Vraag 3 zal in de vergelijking aan bod komen (hoofdstuk 4).

De volgende deelvragen worden beantwoord in de vergelijking van Infocus en de feedbackbutton (hoofdstuk 4).

Deelvragen Infocus en feedbackbutton
5. Is er een verschil in het type problemen dat per methode wordt gesignaleerd?
6. Zijn problemen bij de ene methode ernstiger dan bij de andere?
7. Is er verschil in kwaliteit van de formuleringen?

Deelvraag 5 gaat in op de vraag of de methoden verschillende soorten problemen opleveren. Deelvraag 6 sluit aan bij deelvraag 4. Na het beoordelen van de ernst van problemen kan een uitspraak worden gedaan of de ene methode ernstigere problemen oplevert ten opzichte van de andere methode. Deelvraag 7 gaat over verschil in kwaliteit van de formuleringen. Om een beeld te krijgen van de manier waarop gebruikers hun commentaar formuleren, wordt gekeken of de plaats van het probleem duidelijk is in het commentaar, naar de inhoud, of er een suggestie wordt gegeven om het probleem aan te pakken en naar fouten in spelling en grammatica.

1.6 Verwachtingen

Dit is een verkennend onderzoek, waarbij geen sprake is van hypothesen. Wel kunnen er bepaalde verwachtingen worden uitgesproken over de antwoorden op de deelvragen. Per deelvraag zal kort uitgelegd worden wat mijn verwachtingen zijn.

Deelvragen

1. In hoeverre is het commentaar bij de feedbackbutton relevant?
2. In hoeverre zijn proefpersonen in staat om de problemen in probleemcategorieën in te delen?
3. Hoeveel problemen worden er via de commentaren van de feedbackbutton en Infocus gesignaleerd?
4. Hoe ernstig zijn de problemen?
5. Is er een verschil in het type problemen dat per methode wordt gesignaleerd?
6. Zijn problemen bij de ene methode ernstiger dan bij de andere?
7. Is er verschil in kwaliteit van de verbalisering?

1. Het is te verwachten dat bij de feedbackbutton net als bij eerder onderzoek commentaren binnen komen die niet relevant zijn voor het verbeteren van de website. Bij eerder onderzoek van Hubbers (2010) was 62% van het commentaar irrelevant, bij een totaal aantal commentaren van 8194. Onder het irrelevante commentaar viel reclame en onleesbare teksten, reacties van burgers die geen betrekking hadden op de website en testreacties van medewerkers binnen de gemeente Utrecht. Ik denk dat commentaren bij de feedbackbutton op de website van de gemeente Amersfoort ook voor een groot deel irrelevant zijn en dat er ook onderscheid gemaakt kan worden in bovenstaande vormen van irrelevant commentaar.
2. Uit eerder onderzoek blijkt dat proefpersonen problemen ervaren met het indelen van problemen in probleemcategorieën. Voor dit onderzoek zullen de categorieën van Infocus grotendeels gebaseerd zijn op de categorieën van de feedbackbutton. Misschien dat

proefpersonen op basis van deze categorie indeling wel in staat zijn om zelf problemen in categorieën in te delen.

3. Er is nog niet bekend hoeveel commentaren er via de feedbackbutton zullen binnenkomen. Daarom vind ik het moeilijk om hier een verwachting over het aantal problemen aan te koppelen. Het aantal (unieke) problemen hangt ook af van het aantal pagina's dat uiteindelijk geanalyseerd gaat worden en of problemen die gemeld worden door één persoon als unieke problemen worden gezien. Ik verwacht wel op basis van het onderzoek van Hubbers dat er voor Infocus meer unieke problemen zullen zijn. Zij analyseerde de pagina's '*Parkeren*', '*Zwemmen*' en '*Afval*' op de website van de gemeente Utrecht. Bij '*Parkeren*' signaleerde zij 7 unieke problemen voor Infocus, 4 voor de feedbackbutton en 1 overlappend probleem. Bij de pagina '*Zwemmen*' signaleerde zij 10 problemen voor Infocus, 4 voor de feedbackbutton en 3 overlappende problemen. Bij de pagina '*Afval*' signaleerde zij 12 problemen voor Infocus, 7 voor de feedbackbutton en 1 overlappend probleem. Het aantal unieke problemen bij Infocus lag dus hoger.
4. Ik denk dat er verschillende gradaties zijn in de ernst van problemen, maar dat de scores 2 en 3 het vaakst voorkomen, net als bij het onderzoek van Hubbers.
5. Ik denk dat er verschillen zijn in het type problemen dat per methode wordt gesignaleerd. Ik verwacht dat bij de feedbackbutton in ieder geval veel technische problemen binnenkomen, net als bij het onderzoek van Hubbers en Vu Anh.
6. Hubbers (2010) constateerde in haar onderzoek dat de problemen bij de feedbackbutton ernstiger zijn dan bij Infocus. Ik verwacht dat dit onderzoek deze constatering kan bevestigen.
7. Op basis van het onderzoek van Hubbers verwacht ik dat er verschil is in de kwaliteit van formuleringen. Ik verwacht in ieder geval dat de commentaren in Infocus duidelijker zijn qua plaats van het probleem, omdat er bij Infocus gebruik gemaakt kan worden van markeringen.

2 Studie 1: Onderzoek met de Feedbackbutton op de website van gemeente Amersfoort

2.1 Onderzoeksopzet

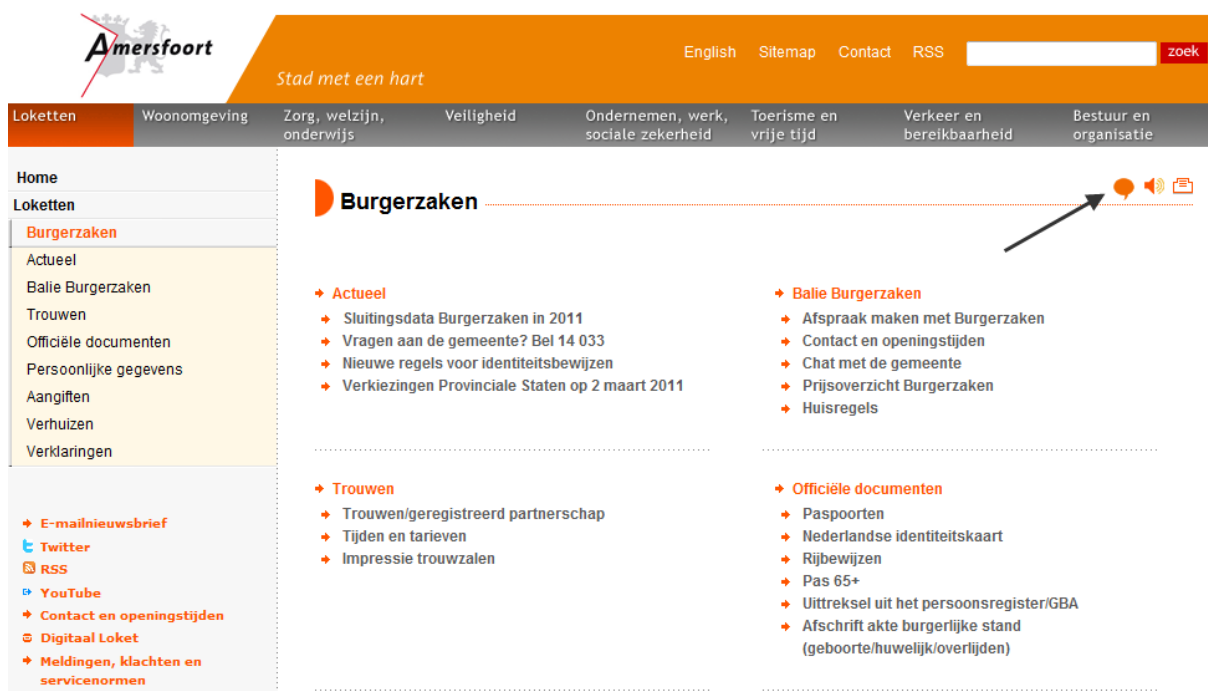
2.1.1 Methode

2.1.1.1 Respondenten / proefpersonen

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van commentaren die bezoekers van de website van de gemeente Amersfoort via de feedbackbutton hebben aangeleverd. Er is geen achtergrondinformatie bekend over deze bezoekers. 354 respondenten hebben commentaar aangeleverd via de feedbackbutton. Sommige commentaren waren afkomstig van dezelfde respondent.

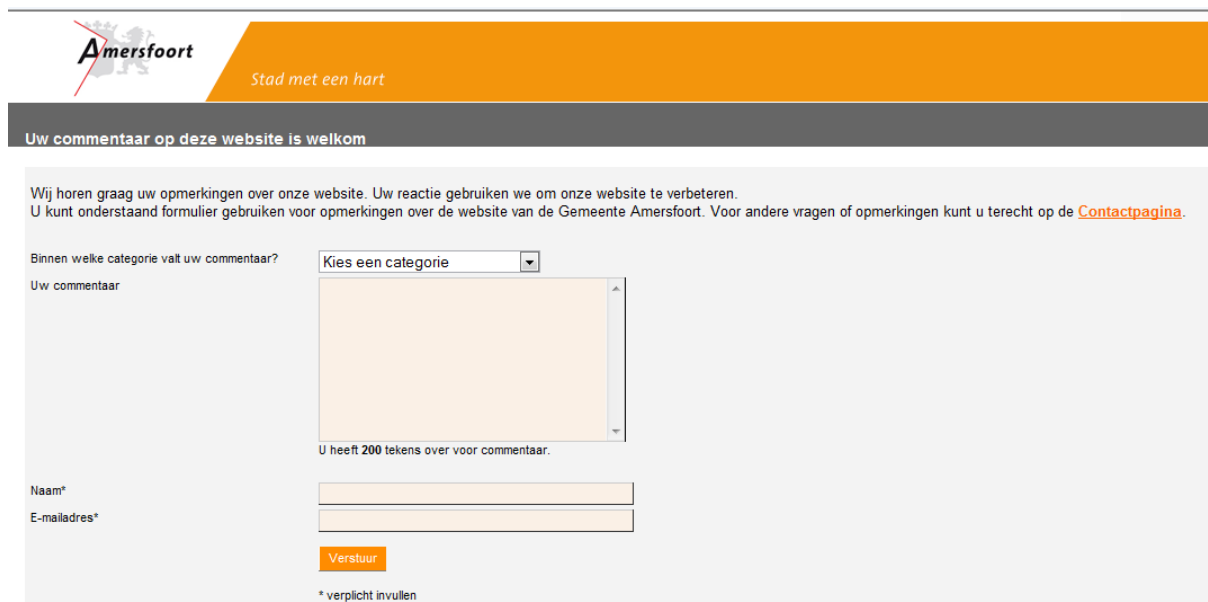
2.1.1.2 Materiaal

De feedbackbutton is aanwezig op de website van de gemeente Amersfoort door middel van een tekstballon, zoals te zien is in figuur 3. De tekstballon is op elke pagina aanwezig, behalve op de homepage. In het onderzoek van Vu Anh (2007) naar de feedbackfaciliteit wordt dit de 'één-stapnavigatieroute' genoemd. Hierbij kunnen gebruikers vanuit elke pagina op de website met één klik hun feedback over de website geven. Wanneer de gebruiker met de muis over de tekstballon gaat, verschijnt er de hovertext 'Geef commentaar op deze pagina'. De feedbackbutton zelf heeft geen naam.



Figuur 3: De feedbackbutton in de vorm van een tekstballon

Via de 'tekstballon' komt de bezoeker op de pagina 'Uw commentaar op deze website is welkom,' waar hij via een formulier opmerkingen kan plaatsen over de website, dit is te zien in onderstaande figuur 4.



Figuur 4: de pagina "Uw commentaar is welkom" waar feedback kan worden gegeven

De bezoeker kan een categorie kiezen waaronder het commentaar valt: 'Ik kan iets niet vinden', 'ik begrijp iets niet', 'de informatie klopt niet', 'er is een technisch probleem' of 'iets anders'. Vervolgens

worden de naam en het mailadres van de bezoeker gevraagd en kan het commentaar verstuurd worden via de verstuurknop. Er wordt geen terugkoppelingsinformatie (Vu Anh, 2007) gegeven over wat er met de feedback wordt gedaan en wat gebruikers kunnen verwachten.

Al het commentaar komt binnen in de mailbox van de webredactie van de gemeente Amersfoort. De webredactie bestaat uit drie medewerkers en het hangt van het onderwerp af wie welk mailtje behandelt. Zij zorgen ervoor dat het mailtje beantwoord wordt. Er is geen tijdslimiet waarbinnen het mailtje beantwoord moet worden.” Dit komt doordat sommige mensen een opmerking maken en geen antwoord verwachten,” aldus een van de webredacteuren. Dit betekent dus dat degene die commentaar geeft niet altijd een antwoord krijgt. De feedbackbutton is sinds juni 2008 aanwezig op de website. Feedback komt op de volgende manier binnen:

-----Oorspronkelijk bericht-----
Van: no-reply@amersfoort.nl [mailto:no-reply@amersfoort.nl]
Verzonden: dinsdag 28 oktober 2008 15:19
Aan: webredactie
Onderwerp: Feedback website - 28-10-2008

Gemeente Amersfoort

Formulieveld Ingevulde waarde

Naam [REDACTED]
E-mail [REDACTED]

feedback er is wel iedere een keer een technisch probleem om een afspraak te kunnen maken, irritant als je snel iets wilt regelen.
categorie techniek
id [REDACTED]

Deze mail is automatisch verstuurd via een formulier op de website.

Datum en tijdstip 28-10-2008 om 15:18:49

IP-adres afzender [REDACTED]

Figuur 5: Voorbeeld mail feedbackbutton

De reacties bestaan dus uit de volgende onderdelen:

- Datum en tijdstip reactie
- Onderwerp

- Naam en e-mailadres van de gebruiker
- Feedback (inhoud)
- Categorie
- ID webpagina

Het ontbreken van de feedbackbutton op de homepage is opmerkelijk. Uit het onderzoek van Vu Anh (2007) blijkt dat de feedbackbutton het vaakst op de contactpagina en/of op elke pagina wordt geplaatst. Dit is misschien de reden dat er van 5 juni 2008 t/m 18 november 2010 een gering aantal (418) mailtjes zijn binnengekomen.

2.1.2 Procedure

Bij het onderzoek met de feedbackbutton is de gemeente Amersfoort gevraagd om commentaren beschikbaar te stellen die gebruikers op de website via de feedbackbutton hebben gemaakt. Deze manier van onderzoek doen valt onder de categorie online in-use onderzoek.

De commentaren van de feedbackbutton zijn verzameld in de periode van 5 juni 2008 t/m 18 november 2010. Er is een selectie gemaakt op basis van de bruikbaarheid van de commentaarmailtjes en het commentaar is ingedeeld in relevant en niet relevant commentaar. Uit eerder onderzoek komt namelijk naar voren (Hubbers, 2010) dat veel mensen de functie van de feedbackbutton niet begrijpen en deze gebruiken om bijvoorbeeld klachten door te geven of vragen te stellen. Daarnaast komt er via de feedbackbutton ook reclame binnen in de vorm van spam of niet leesbare teksten. Ook het commentaar afkomstig van medewerkers en verzoeken afkomstig van derden om informatie te veranderen op de website valt hieronder. Dit soort commentaar is beschouwd als niet relevant en is niet gebruikt als data voor het verdere onderzoek. Er was ook commentaar dat misschien relevant was, maar niet te analyseren. Dit betrof commentaar dat niet te achterhalen was, doordat het pagina ID een foutmelding gaf.

2.1.3 Analyse

Voor de analyse van de commentaren van de feedbackbutton zijn alle commentaren in een Excel schema gezet. Dit schema geeft een overzicht van het aantal commentaren per proefpersoon, de formulering van de commentaren, de categorie waarin het commentaar is ingedeeld en de pagina waar het commentaar op van toepassing is. Er is bekeken op welke pagina's de commentaren het

vaakst betrekking hebben. Vervolgens is er een onderscheid gemaakt tussen negatieve en positieve commentaren. Daarna is er een analyse van de kwaliteit van de categorisering van de proefpersonen gemaakt.

Bij de feedbackbutton konden gebruikers kiezen uit de categorieën *'Ik kan iets niet vinden'*, *'ik begrijp iets niet'*, *'de informatie klopt niet'*, *'er is een technisch probleem'* of *'iets anders'*. Deze categorieën zijn door de gemeente Amersfoort bepaald.

Beschrijving categorieën:

- *'ik kan iets niet vinden'*: gaat over alles wat met navigatie te maken heeft, dus bijvoorbeeld over links die onduidelijke titels hebben of routes die niet duidelijk zijn. Ook het scrollen om relevante informatie in beeld te krijgen valt onder deze categorie. Ook kritiek dat het menu niet op iedere pagina in beeld blijft en moeizaam/omslachtig vinden (bv veel klikwerk), wordt in deze categorie geplaatst. Links die niet opvallen
- *'ik begrijp iets niet'*: onbegrijpelijke informatie, onduidelijke woorden of moeilijk taalgebruik, informatie die teveel in de tekst verstopt staat
- *'de informatie klopt niet'*: gaat over onvolledige, onjuiste of verouderde informatie, grammaticale en spellingsfouten
- *'er is een technisch probleem'*: gaat over problemen van technische aard, zoals een pagina die niet goed laadt
- *'iets anders'*: alle andere problemen die niet in de andere categorieën geplaatst kunnen worden, zoals overbodige informatie, vormgeving, complimenten, tips, zoekmachine

De categorieverdeling van gebruikers is vervolgens gecontroleerd door de onderzoeker. De beschrijving van de categorieën bood hierbij houvast. Hierdoor kon worden achterhaald in hoeverre gebruikers in staat waren om de problemen die zij tegenkomen op de website zelf te categoriseren. Er is ook aan een tweede beoordelaar gevraagd om de commentaren te categoriseren, om de betrouwbaarheid van de indeling te waarborgen. In Spss is de waarde van Cohen's kappa berekend. Hiermee kan de overeenstemming tussen twee beoordelaars worden weergegeven (score van 0 tot 1). Bij een kappawaarde van 1 is er een perfecte overeenstemming. Een kappawaarde van 0 betekent dat de overeenstemming niet beter is dan men op grond van het toeval zou kunnen verwachten.

Het belang en de zwaarte van de problemen wordt duidelijk aan de hand van de ernst van het commentaar. De mate van ernst van het probleem kan achterhaald worden met behulp van de severity rating van Nielsen (Nielsen 1995). Nielsen heeft een rating bedacht waarbij problemen op ernst worden beoordeeld door te kijken naar de frequentie van het probleem, de impact van het probleem en de persistentie van het probleem. De problemen worden ingedeeld op een schaal van 0 tot 4, waarbij 0 'geen gebruikersprobleem' weergeeft en 4 een 'catastrofaal probleem'. Dit is te zien in de onderstaande opsomming (vertaling naar Henssen 2009):

0 = De gebruiksvriendelijkheid wordt niet bedreigd

1 = Cosmetisch probleem: hoeft niet verholpen te worden tenzij er tijd over is

2 = Klein probleem: het verhelpen van dit probleem heeft een lage prioriteit

3 = Groot probleem: belangrijk om te verhelpen – hoge prioriteit

4 = Catastrofe: noodzakelijk om te verhelpen – zo spoedig mogelijk

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van deze severity rating. De onderzoeker heeft alle commentaren een score gegeven voor ernst. Om de betrouwbaarheid van deze scores te vergroten, heeft de tweede beoordelaar de commentaren ook beoordeeld naar ernst. De overeenstemming tussen de beoordelaars is berekend aan de hand van Cohen's kappa.

Na de beoordeling op ernst is er een kwalitatieve analyse gemaakt van de formuleringen van de feedback, waardoor achterhaald kon worden hoe proefpersonen hun commentaar formuleren als zij gebruik maken van de feedbackbutton.

2.2 Resultaten

2.2.1 Relevantie commentaren

Deze paragraaf gaat over de deelvraag *'In hoeverre is het commentaar bij de feedbackbutton relevant'*.

De commentaren zijn geselecteerd naar relevantie, zoals te zien is in tabel 2. Net als uit vergelijkbare onderzoeken (Vu Anh 2007 en Hubbers 2010) blijkt dat veel bezoekers de feedbackbutton gebruiken voor andere doeleinden. Dit blijkt uit tabel 3.

Commentaren	Aantal
Relevante commentaren	206
Irrelevante commentaren	162
Niet analyseerbare commentaren	50
Totaal	418

Tabel 2: Verdeling relevantie commentaar feedbackbutton

Van de 418 commentaren waren er 206 relevant en 162 irrelevant. Een voorbeeld van een irrelevant commentaar is: *'Waarom en door wie is de berm langs het Heenkruid gemaaid zoals het er nu uitziet? Vreselijk om te zien en heel ondeskundig. Ook langs het Melkkruid is gemaaid maar op een veel fatsoenlijker manier'*. Relevante commentaren zijn commentaren die kunnen bijdragen aan de verbetering van de website. Een voorbeeld van een relevant commentaar: *'Digitaal afspraken maken geeft een foutmelding al het hele weekend.'*

50 commentaren waren niet te analyseren. Dit komt vooral doordat er een foutmelding werd weergegeven bij het invoeren van de pagina ID in de adresbalk, waardoor de pagina niet meer te achterhalen was (46). Waarschijnlijk zijn die pagina's opgeheven. Van deze 50 commentaren verwees het commentaar in 4 gevallen naar een andere pagina dan waar het commentaar betrekking op had. Maar één commentaar was positief, dit commentaar viel onder de irrelevante commentaren. De feedbackbutton wordt dus vooral gebruikt om de website te bekritisieren. In de volgende tabel is de verdeling van de irrelevante commentaren te zien.

Soort commentaar	Frequentie	Percentage (in %)
Dubbel commentaar	4	2.5 %
Commentaar of vragen m.b.t. andere diensten gemeenten of beleid	76	47 %
Commentaar medewerker of test	26	16.1 %
Verzoek van belanghebbenden site om inhoud aan te passen	47	29.4 %
Reclame / spam	9	5.6 %
Totaal	162	100 %

Tabel 3: Verdeling irrelevant commentaar feedbackbutton; frequentie en percentage

Uit tabel 3 blijkt dat veel bezoekers de feedbackbutton gebruiken voor andere diensten van de gemeente of om commentaar te leveren op het beleid (47%). Een voorbeeld van zo'n commentaar is: *'Waarom heeft Amersfoort geen bowlingbaan? Het gebouw op het Eemplein waar een discotheek zou komen staat toch nog leeg? Dat zou een geweldige aanwinst voor de stad zijn, voor elke leeftijd!'* Ook gebruiken veel belanghebbenden die op de gemeentesite van Amersfoort vermeld staan, de feedbackbutton om wijzigingen of aanpassingen door te geven (29.4%). Een voorbeeld: *'Per 1-1-2010 heeft Steven van Rheenen het penningmeesterschap van de Oudervereniging van de Caeciliaschool overgedragen. De vermelding in 'Overzicht andere functies' dient derhalve aangepast te worden.'* Ook medewerkers geven opmerkingen over informatie die gewijzigd moet worden door via de feedbackbutton (16.1%). Verzoeken van belanghebbenden om informatie op de site aan te passen zijn ook gerekend tot irrelevant commentaar, omdat een analyse van deze commentaren buiten beschouwing is gelaten. Ik vroeg me namelijk af of de feedbackbutton moet fungeren als doorgeefluik voor dit soort verzoeken. Zouden dit soort aanpassingen niet doorgegeven moeten worden via de mail van de webredacteur? Aan de andere kant dragen deze aanpassingen wel bij aan verbetering van de website.

2.2.2 Categorisering commentaren

Irrelevante commentaren gaan niet over de kwaliteit van de website. Daarom zijn alleen de relevante commentaren gecategoriseerd en geanalyseerd. Ten eerste is gekeken hoe de relevante commentaren in categorieën ingedeeld zijn door proefpersonen. Tabel 3 geeft hiervan een overzicht.

Categorie	Frequentie	Percentage (in %)
Er is een technisch probleem	74	36.0 %
Ik kan iets niet vinden	43	20.8 %
De informatie klopt niet	38	18.5 %
Iets anders	33	16.0 %
Geen	12	5.8 %
Ik begrijp iets niet	6	2.9 %

Tabel 4: Categorieën feedbackbutton relevante commentaren door gebruikers (206 = 100%)

Bovenstaande tabel 4 toont dat de categorie 'er is een technisch probleem' het vaakst is gekozen door gebruikers (36%). Problemen die gebruikers tegenkwamen werden bijna even vaak ingedeeld in de categorieën 'ik kan iets niet vinden' (20.8%), 'de informatie klopt niet' (18.5%) en 'iets anders' (16.0%). De categorie 'ik begrijp iets niet' werd bijna niet gekozen. Er waren ook proefpersonen die helemaal geen categorie kozen.

Commentaren van proefpersonen werden opnieuw beoordeeld door de onderzoeker en een tweede beoordelaar om de betrouwbaarheid van de categorie indeling te vergroten. Op deze manier werd gekeken of de categorie indelingen overeenkwamen. De onderzoeker heeft gezien dat er 2 commentaren waren die uit 2 commentaren bestonden, dus er waren eigenlijk 208 commentaren in plaats van 206. De tweede beoordelaar heeft als hulpmiddel een beschrijving van de categorieën gekregen en als voorbeeld heeft de onderzoeker de indeling van de eerste 30 commentaren laten zien. Er werd overleg gepleegd tussen de tweede beoordelaar en de onderzoeker als er onduidelijkheden waren. Een overzicht van de categorie indeling door de proefpersonen, de onderzoeker en de tweede beoordelaar is te zien in tabel 5.

Vervolgens is er gekeken op welke pagina's de gebruikersproblemen het vaakst betrekking hebben. De commentaren zijn in een Excel overzicht gezet en per commentaar is aangevinkt over welke pagina het commentaar gaat. Daaruit bleek dat de volgende domeinen op de website het vaakst problemen omvatten: *Digitaal afspraak maken met burgerzaken, Woonomgeving, Bestuur en organisatie, Toerisme en vrije tijd, Verkeer en bereikbaarheid, Loket burgerzaken, Loket belastingen*. Voor deze domeinen is nader bekeken op welke onderwerpen de problemen het vaakst betrekking hebben (zie *bijlage 2*).

Categorie	Gebruiker frequentie	Percentage in %	Onderzoeker frequentie	Percentage	2 ^e beoordelaar frequentie	Percentage
Ik kan iets niet vinden	43	20.8 %	14	6.7 %	10	4.8 %
Ik begrijp iets niet	6	2.9 %	1	0.5 %	1	0.5 %
De informatie klopt niet	38	18.2 %	82	40.0 %	111	53.5 %
Er is een technisch probleem	74	35.7 %	89	42.7 %	80	38.5 %
Iets anders	33	15.9 %	22	10.6 %	6	2.9 %
Geen	12	5.8 %	X	X	X	x

Tabel 5: Categorieën feedbackbutton door proefpersonen, onderzoeker en tweede beoordelaar (208=100%)

In tabel 5 is te zien dat er vooral veel verschillen tussen de onderzoeker en de tweede beoordelaar bestonden in het aantal keer dat een commentaar is ingedeeld in de categorie 'De informatie klopt niet'. Ook heeft de tweede beoordelaar weinig gebruik gemaakt van de categorie 'iets anders'. Categoriewisselingen vonden vooral plaats van de categorieën 'ik kan iets niet vinden' naar 'de informatie klopt niet' (8), 'iets anders' naar 'de informatie klopt niet' en van 'er is een technisch probleem' naar 'de informatie klopt niet'. Uit een berekening van interbeoordelaarsbetrouwbaarheid in Spss blijkt dat de kappawaarde 0.70 is. Dit betekent dat de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid voldoende tot goed is. 39 commentaren zijn in een andere categorie geplaatst (18.8%) De categorieën zijn na overleg tussen de onderzoeker en de tweede beoordelaar opnieuw ingedeeld, zoals te zien is in de onderstaande tabel 5. Bij de feedbackbutton was het mogelijk om commentaar te geven zonder een categorie aan te vinken (Categorie 'Geen'). Ook deze commentaren zijn ingedeeld in categorieën, zodat in de tabel de categorie 'Geen' is verdwenen.

Categorie unaniem	Frequentie	Percentage
Er is een technisch probleem	92	44.2 %
De informatie klopt niet	84	40.3 %
Iets anders	18	8.6 %
Ik kan iets niet vinden	13	6.3 %
Ik begrijp iets niet	1	0.5 %

Tabel 6: Categorieën feedbackbutton na hercodering (208 =100%)

In tabel 6 is te zien dat er met de feedbackbutton een groot aantal technische problemen werd gemeld. De tweede grote categorie is de categorie 'De informatie klopt niet'. Proefpersonen maakten echter meer gebruik van de categorieën 'Ik kan iets niet vinden' en 'Iets anders'. Uit de hercodering van de categorieën blijkt dat deze categorieën juist niet veel voorkomen.

Categoriewisseling	Frequentie
Ik kan iets niet vinden > de informatie klopt niet	29
Iets anders > de informatie klopt niet	18
De informatie klopt niet > er is een technisch probleem	6

Tabel 7: Meest voorkomende categoriewisselingen

80 commentaren zijn in een andere categorie geplaatst (38.5%). 12 commentaren hadden helemaal geen categorie toegewezen gekregen. In de bovenstaande tabel zijn de categoriewisselingen te zien die het vaakst voorkwamen. Cohen's kappa is 0.40, dit betekent dat de overeenstemming tussen de categorieën van de proefpersonen en de categorieën na hercodering 'matig' is. Het blijkt dat proefpersonen moeite hadden met de categorie indeling. Vooral de categorie 'Ik kan iets niet vinden' werd vaak gebruikt, terwijl uit de hercodering blijkt dat weinig problemen in deze categorie vallen. Waarschijnlijk is deze categorie te algemeen geformuleerd. Commentaren slaan vooral op het zoekproces. Terwijl deze categorie juist gaat over de navigatie. De categorie 'de informatie klopt niet' werd veel minder door proefpersonen gekozen. Terwijl uit de hercodering blijkt dat veel commentaren wel onder deze categorie vallen. Ook maken proefpersonen meer gebruik van de

categorie 'iets anders' in vergelijking met hercodering van de onderzoeker en de tweede beoordelaar. Dat kan komen doordat de benamingen van de andere categorieën niet duidelijk genoeg zijn voor proefpersonen. De deelvraag *In hoeverre zijn proefpersonen in staat om de problemen in probleemcategorieën in te delen?* kan nu beantwoord worden. Proefpersonen hadden moeite met de categorisering. Verder onderzoek moet uitwijzen of dat aan de benamingen of het aantal categorieën ligt of dat proefpersonen daadwerkelijk niet in staat zijn om problemen te categoriseren.

Zowel Vu Anh als Hubbers gaan in hun onderzoek niet in op categoriewisselingen bij de feedbackbutton. Daardoor is er geen vergelijking mogelijk met eerder onderzoek.

2.2.3 Unieke problemen, overlap en ernst

Problemen die proefpersonen tegenkwamen op de website van de gemeente Amersfoort werden opnieuw omschreven, zoals te zien is in *bijlage 4*. De reden hiervan is dat sommige proefpersonen bij de omschrijving van het probleem niet uitgegaan zijn van de oorzaak van het probleem.

Per commentaar is gekeken of dit commentaar een nieuw probleem opleverde of dat dit probleem al eerder werd genoemd. Op deze manier werd de uniciteit van problemen achterhaald. In *bijlage 4* is te zien dat alle commentaren uiteindelijk 148 unieke problemen hebben opgeleverd. Overlap werd vooral veroorzaakt door dezelfde commentaren over het maken van een digitale afspraak.

De ernst van problemen is door de onderzoeker en de tweede beoordelaar achterhaald met behulp van de severity rating van Nielsen. Alle problemen werden beoordeeld op een schaal van 0 tot 4.

Deze schaalverdeling bestaat uit (vertaling Henssen 2009):

- 0 = De gebruiksvriendelijkheid wordt niet bedreigd
- 1 = Cosmetisch probleem: hoeft niet verholpen te worden tenzij er tijd over is
- 2 = Klein probleem: het verhelpen van dit probleem heeft een lage prioriteit
- 3 = Groot probleem: belangrijk om te verhelpen – hoge prioriteit
- 4 = Catastrofe: noodzakelijk om te verhelpen – zo spoedig mogelijk

Ook bij de beoordeling van de ernst van de problemen was er niet in alle gevallen overeenstemming tussen de onderzoeker en de tweede beoordelaar. De kappa-waarde was 0.64, wat met een 'voldoende' kan worden geïnterpreteerd. Bij 50 commentaren was er geen overeenstemming tussen de beoordelaars. De problemen zijn door middel van overleg opnieuw naar ernst ingedeeld. In *bijlage*

4 is een overzicht te vinden van de problemen en de ernst van deze problemen. Er waren 148 unieke problemen: 11 problemen in de categorie *'ik kan iets niet vinden'*, 1 in de categorie *'ik begrijp iets niet,'* 53 in de categorie *'er is een technisch probleem'*, 76 in de categorie *'de informatie klopt niet'* en 7 in de categorie *'iets anders'*.

Hieronder worden per categorie de twee meest sprekende voorbeelden genoemd.

Categorie *'Er is een technisch probleem'*

1. Digitaal afspraak maken werkt niet. Dit probleem is catastrofaal met een score 4 en moet al goed werken voordat de afspraakplanner online wordt gezet.
2. Woonomgeving: De link naar de pdf voorstel 30km-zones opent niet. Dit probleem scoort een 2.

Categorie *'De informatie klopt niet'*

1. Verkeer en bereikbaarheid: Werkzaamheden: omleiding door afsluiting Hogeweg staat niet op de site of informatie hierover is te summier. Voor inwoners van Amersfoort is het handig om te weten wat er precies gaat gebeuren. Dit is een actueel probleem dat belangrijk is om op te lossen en krijgt een score 3 voor ernst.
2. Gehele website: Informatie op de site is niet actueel (bijvoorbeeld informatie uit 2006!). Dit probleem scoort een 4 en is een catastrofaal probleem. Zulke verouderde informatie kan niet op een website staan.

Categorie *'Ik kan iets niet vinden'*

1. Digitaal afspraak maken: hoe je een afspraak maken kunt met Digid is niet duidelijk. Aan zo'n probleem moet prioriteit worden gegeven. Aan dit probleem is dan ook een score 3 gegeven qua ernst. Van de gemeente Amersfoort heb ik begrepen dat het eerst alleen mogelijk was om met behulp van Digid een afspraak online te maken. Dit gaat nu niet meer via Digid.
2. Gehele website: De route naar het stadhuis is nergens op de website te vinden. Dit probleem heeft een score 3 gekregen voor ernst. Het is belangrijk dat de doelgroep van de gemeente de weg naar het stadhuis kan vinden. Dit is een groot probleem en heeft hoge prioriteit.

Categorie 'Ik begrijp iets niet'

1. Ondernemen, werk, sociale zekerheid: pagina met rechten en plichten, er wordt maar één recht genoemd. Dit is het enige unieke probleem bij deze categorie, dat werd gewaardeerd met een 1.

Categorie 'iets anders'

1. Gehele site: de tekst op de website is te klein. Het blijkt dat er wel een voorleesfunctie aanwezig is op de site met daarin de mogelijkheid om het lettertype aan te passen. Er is geen directe optie aanwezig om het lettertype te vergroten. Dit scoort een 2 voor ernst.
2. Woonomgeving: de kaart met de zoutstrooiroute bij Stadsonderhoud is niet leesbaar. Dit scoort een 3 voor ernst.

Categorie	Gemiddelde score ernst
Er is een technisch probleem	2.8
Ik kan iets niet vinden	2.4
De informatie klopt niet	2.2
iets anders	2.2
Ik begrijp iets niet	1

Tabel 8: Gemiddelde score naar ernst per categorie

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat de ernstigste gebruikersproblemen voorkomen in de categorieën 'er is een technisch probleem' en 'ik kan iets niet vinden'. De totale gemiddelde score voor ernst voor problemen bij de feedbackbutton is 2.5. Dit betekent dat problemen een middelmatige of hoge prioriteit hebben om opgelost te worden. Dit is gelijk het antwoord op de deelvraag *Hoe ernstig zijn de problemen?* In het onderzoek van Hubbers scoorde de totale gemiddelde ernst per domein een 2.8. Dit komt dus ongeveer overeen.

2.2.4 Kwaliteit verbaliseringen

2.2.4.1 Kwaliteit formulering

De kwaliteit van de formulering van de commentaren is bepaald op basis van drie onderdelen: de plaats van het object, de strekking van de inhoud van de formulering en een oplossing van het probleem.

Uit onderstaande tabel 9 blijkt dat de strekking van de boodschap in bijna alle commentaren duidelijk was (98%). Ongeveer een kwart van de commentaren was voorzien van een oplossing ter verbetering van het probleem. Zo zei een van de proefpersonen bijvoorbeeld: *'Ik ben vaker op zoek geweest naar stadsberichten. Heb ze nu eindelijk gevonden onder down loads. Een kop met de recente stadsberichten zou ik duidelijker vinden. Bij het archief keerde ik om.'* Van iets meer van de helft van de commentaren was duidelijk over welke pagina het commentaar gaat (59.2%). Het volgende commentaar is hiervan een voorbeeld: *'Wegwerkzaamheden gaat alleen over auto's. Fietsafsluitingen zijn, ondanks toezeggingen, nergens te vinden. Neem de fietser serieus svp. Voorbeeld Eemlaan, Amsterdamseweg, lan spoor Hooglanderveen etc.'* Het is direct duidelijk dat het commentaar over de wegwerkzaamheden gaat. De webmaster of webredacteur kan op basis van het pagina ID wel achterhalen over welke pagina het commentaar gaat als dat niet direct duidelijk is. Dit is echter een omslachtige manier. 56% van de respondenten scoorde op twee onderdelen, 13% scoorde op alle onderdelen.

Onderdeel	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)
Plaats commentaar (Object)	123	59.2%
Strekking boodschap (Inhoud)	204	98 %
Oplossing	51	24.5%

Tabel 9: Kwaliteit formulering (208 = 100%)

2.2.4.2 Taalkundige kwaliteit formulering

Er is gekeken naar de correctheid van spelling- en syntax, interpunctie en de compleetheid van informatie (De Jong & Lentz 2001). De hoogste score, een 3, kon worden behaald door op alle onderdelen te scoren. Per onderdeel kon er 1 punt worden behaald.

	Onderdeel	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)
	Spelling en syntax	159	76.9%
	Interpunctie	154	74.1%
	Volledigheid	201	97.1%

Tabel 10: Taalkundige kwaliteit formulering (208=100%)

Uit bovenstaande tabel 10 blijkt dat 97.1% van de commentaren compleet waren. Een aantal commentaren was niet volledig te lezen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat het commentaarveld uit maximaal 200 tekens bestaat. Bij ongeveer driekwart van de commentaren waren er geen spellings- of syntaxfouten. Driekwart van de commentaren was correct gezien de interpunctie. Opvallend is dat een kwart van de commentaren niet voorzien was van hoofdletters, leestekens of punten. 59% van de respondenten scoorde op alle drie de onderdelen en haalde de maximale score voor de taalkundige kwaliteit van de formulering. 28% scoorde op twee onderdelen.

3 Studie 2: Infocus onderzoek op de website van gemeente Amersfoort

3.1 Onderzoeksopzet

3.1.1 Methode

In het voorgaande hoofdstuk werden de onderzoeksopzet en de resultaten van studie 1 naar de feedbackbutton beschreven. In dit hoofdstuk komen de onderzoeksopzet en de resultaten van studie 2 met Infocus aan bod. Het belangrijkste verschil met de feedbackbutton methode is dat onderzoek met Infocus in een laboratoriumsetting plaatsvindt. Proefpersonen bekijken de website vanuit een beoordelaarsrol. Zij zijn niet daadwerkelijk online en op zoek naar informatie. Daarom wordt aan de hand van taken een situatie gesimuleerd waarin zij informatie zoeken. Tijdens de taakuitvoering beoordelen zij de website.

3.1.1.1 Respondenten/ proefpersonen

Voor het Infocusonderzoek zijn er 20 proefpersonen benaderd. Door verschillende onderzoekers worden aanbevelingen gedaan over het aantal proefpersonen dat nodig is om tot een betrouwbaar onderzoek te komen. Zo geeft Faulkner (2003) aan dat een aantal van 20 proefpersonen voldoende moet zijn, terwijl Nielsen (2000) het heeft over 5 proefpersonen.

In dit onderzoek werden proefpersonen zoveel mogelijk geselecteerd op basis van demografische kenmerken, zodat er een gelijke verdeling zou ontstaan naar leeftijds-, geslachts- en opleidingskenmerken. Proefpersonen werden qua opleidingskenmerken ingedeeld in de categorieën 'Laag' (basisschool, lbo, vmbo, mavo, mulo), 'Midden' (havo, vwo, mbo) en 'Hoog' (hbo, wo). Voor de leeftijdskenmerken werden de categorieën gebruikt die Henssen (2009) eerder maakte: 18-35, 36-55 en 56-80 jaar. Ook werd gevraagd naar hun ervaring met internet, gemeentelijke websites en de website van Amersfoort. De opzet was om alle proefpersonen in de gemeentehal van Amersfoort te benaderen. Dat lukte niet helemaal, daarom is een aantal proefpersonen (7) benaderd in de directe omgeving van de onderzoeker.

3.1.1.2 Materiaal

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van het softwareprogramma Infocus. Dit programma bestaat uit een evaluatiemodus, waarin het onderzoek wordt afgenomen en een beheermodus waarin projecten kunnen worden aangemaakt. In de beheermodus kunnen kenmerken van het project ingesteld worden, zoals de proefpersonen, de categorie-indeling van de problemen en de te evalueren website. In Infocus worden commentaren van de proefpersonen opgeslagen, alsook de visuele markeringen die dienen als toelichting bij de commentaren. In dit onderzoek is gekozen voor dezelfde categorieën die gebruikt zijn bij de feedbackbutton van Amersfoort; *'ik kan iets niet vinden'*, *'ik begrijp iets niet'* (deze categorie is veranderd in: *'tekst is niet begrijpelijk'*), *'de informatie klopt niet'*, *'er is een technisch probleem'* of *'iets anders'*, aangevuld met de categorieën *'de vormgeving is gebrekkig'* en *'compliment'*. Hiervoor is gekozen om de uitkomsten van de onderzoeken eenvoudig te kunnen vergelijken. Maar weinig commentaren bij de feedbackbutton gingen over de zoekmachine, daarom is er geen aparte categorie voor de zoekmachine gemaakt en zijn commentaren die over de zoekmachine gingen ingedeeld in de categorie *'iets anders'*.

3.1.2 Procedure

De Infocusmethode die in dit onderzoek is gebruikt valt onder non-use laboratoriumonderzoek. Ter voorbereiding op het Infocusonderzoek is het softwareprogramma Infocus geïnstalleerd op de laptop van de onderzoeker. Het Infocusonderzoek werd uitgevoerd aan de hand van taken die proefpersonen moesten uitvoeren. Er is gekeken op welke domeinen van de website de commentaren van de feedbackbutton het vaakst betrekking hadden. Op basis hiervan zijn taken bedacht voor de deelnemers aan het Infocusonderzoek. Deze taken werden ontwikkeld aan de hand van zogenaamde scenario's, die overeenkomen met wat proefpersonen in 'real life' doen op gemeentelijke websites. In een ideale situatie zijn er zowel moeilijke als makkelijke taken, zijn er zoek- en leesopdrachten en komen de verschillende functies van de website in de taken naar voren (Henssen, 2009). De domeinen die zijn gebruikt bij de ontwikkeling van de taken worden in *paragraaf 2.2* genoemd en zijn te vinden in *bijlage 2*. Er is uitgegaan van de domeinen die gebruikt worden in de navigatiebalk bovenaan de website van de gemeente Amersfoort. Het commentaar ging het vaakst over de domeinen: *Digitaal afspraak maken met burgerzaken*, *Woonomgeving*, *Bestuur en organisatie*, *Toerisme en vrije tijd*, *Verkeer en bereikbaarheid*, *Loket burgerzaken* en *Loket belastingen*. De taak over het domein *Digitaal afspraak maken met burgerzaken* is samengevoegd met *Loket Burgerzaken*, zodat er één scenario ontstond. Er is besloten om geen taak te maken voor het domein *Bestuur en organisatie*, omdat problemen die over dit domein gaan te divers waren en

omdat het aantal taken dat proefpersonen moesten uitvoeren dan teveel zou worden. In eerste instantie was er ook een taak gemaakt over *(honden)belasting*. Deze taak is ook geschrapt, omdat bleek dat proefpersonen teveel tijd nodig hadden voor de taken. Er zijn vier taken gemaakt voor de domeinen *Digitaal afspraak maken/ loket Burgerzaken, Woonomgeving, Toerisme en vrije tijd, Verkeer en bereikbaarheid*, die allemaal bestonden uit een inleidend verhaal en deelvragen. Elke taak bestond uit een viertal of drietal vragen. Helaas moesten er een aantal vragen geschrapt worden, omdat het onderzoek anders te lang zou duren. Een overzicht van de taken en scenario's is te vinden in *bijlage 6*. Bij onderzoek met Infocus kan gekozen worden voor een vrije of een gestructureerde opzet.

Baan (2008) deed zijn Infocusonderzoek volgens de vrije opzet, waarbij proefpersonen zelfstandig taken uitvoeren en zelf hun commentaarmomenten kiezen bij het uitvoeren van de taken. Een nadeel van de vrije opzet is dat proefpersonen weinig commentaar aanmaken (gemiddeld 7 per persoon). Bij een vervolg onderzoek koos Elling voor een combinatie van een deels vrije en een meer gestructureerde opzet met vaste commentaarmomenten en een gezamenlijke uitvoering van de taken. Resultaten van dit onderzoek werden gebruikt in het onderzoek van Henssen (2009) *'Infocus onder de loep'*, waarin hij onderzoek deed naar verbetering van de methode Infocus. Proefpersonen konden bij de gestructureerde opzet niet zelfstandig navigeren en werden door de onderzoeker volgens een vast klikpatroon door de taken geleid. Proefpersonen maakten bij de gestructureerde opzet inderdaad meer commentaren aan. Maar zij maakten ook vaker positief commentaar aan, dat in feite onbruikbaar is voor het verbeteren van de kwaliteit van een website. Om positief van negatief commentaar in één oogopslag te kunnen onderscheiden adviseerde Henssen om een categorie *'Compliment'* toe te voegen.

Henssen wees er in zijn onderzoek op dat een onderzoeksopzet volgens de gestructureerde methode als nadeel heeft dat proefpersonen niet spontaan tegen navigatieproblemen aan kunnen lopen, omdat de taken worden uitgevoerd volgens een vooraf vastgesteld klikpad. Ook gebruiken sommige proefpersonen het commentaarscherm om antwoord te geven op de vragen die gesteld worden bij de taken.

Bij dit Infocusonderzoek naar de website van de gemeente Amersfoort is gebruik gemaakt van een vrije opzet, waarbij proefpersonen zelfstandig in hun eigen tempo taken verrichten op de website. Antwoorden op iedere taak werden afzonderlijk besproken en vervolgens kreeg de proefpersoon alsnog de gelegenheid om commentaar aan te maken, maar hij werd hier niet toe verplicht. Deze opzet komt het meest overeen met een situatie waarin gebruikers online evalueren, zoals bij de feedbackbutton. Er is voor deze opzet gekozen omdat proefpersonen de gestructureerde opzet

kunnen beschouwen als lastig en onnatuurlijk. Zij worden door de proefpersoon door de webpagina's geleid en moeten daarom wachten op de instructies van de onderzoeker (Henssen, 2009). Door te kiezen voor een vrije opzet is er een betere vergelijkbaarheid met de spontane commentaren bij de feedbackbutton.

Het Infocusonderzoek vond in week 8 (1 en 2 maart) plaats in de gemeentehal van de Gemeente Amersfoort. Bezoekers werd gevraagd of zij mee wilden doen met een onderzoekje in het kader van een afstudeerscriptie, dat gaat over de kwaliteit van de website van de gemeente Amersfoort.

Er is direct bij het benaderen van proefpersonen gevraagd naar hun internetervaring om te voorkomen dat zij niet met de website en de taken konden omgaan. Wanneer de proefpersoon bereid was om mee te doen, werd er een korte uitleg gegeven over het onderzoek, waarin werd toegelicht wat er van de proefpersoon werd verwacht en hoe het programma Infocus werkt. Sessies vonden individueel plaats. Dit was praktisch gezien het meest voor de hand liggend, omdat het merendeel van de proefpersonen in de gemeentehal werd benaderd en er maar één laptop met het programma Infocus beschikbaar was.

Alvorens het onderzoek startte, kregen de proefpersonen de gelegenheid om met Infocus te oefenen op een andere website. Er is gekozen voor de toeristische website van Utrecht, www.utrechtyourway.nl, omdat deze website al eerder als oefenmateriaal werd gebruikt (Baan, 2008). Proefpersonen hadden de gelegenheid om vragen te stellen aan de onderzoeker als er iets onduidelijk was. De onderzoeker observeerde of de proefpersoon in staat was om commentaar aan te maken in Infocus. Wanneer dit niet het geval was, kon de proefpersoon niet meedoen aan het onderzoek.

Toen bleek dat de proefpersoon in staat was om commentaar te leveren met behulp van Infocus, begon het daadwerkelijke onderzoek. De proefpersoon voerde de taken zelfstandig en in eigen tempo uit en kon ondertussen commentaar geven via de commentaarknop. Als een proefpersoon niet in staat was om het antwoord op de taak te vinden, werd de proefpersoon naar de juiste pagina verwezen en gaf de onderzoeker het juiste antwoord. Vervolgens kreeg de proefpersoon alsnog de gelegenheid om commentaar aan te maken in het commentaarscherm. Ook werd aan de proefpersoon gevraagd het commentaar in te delen in een probleemcategorie.

De problemen die proefpersonen gevonden hadden konden verduidelijkt worden met de markeerfunctie die in het programma Infocus aanwezig is. Met deze functie kan de plaats van het

probleem worden gemarkeerd door een kader, streep of pijl aan te brengen op het scherm.

Wanneer alle taken uitgevoerd waren werd de tijdsduur genoteerd, vulden de proefpersonen een vragenlijst in over de demografische kenmerken en werd de sessie beëindigd. Het onderzoek duurde ongeveer een kwartier tot een half uur.

3.1.3 Analyse Infocus

Na uitvoering van alle proefpersoonsessies heeft de onderzoeker de verkregen resultaten bekeken in de beheermodus van Infocus. Onder het tabblad 'Annotaties' konden de commentaren die proefpersonen hadden aangemaakt worden bekeken. Commentaren konden vanuit hier overgezet worden naar Excel, gecategoriseerd en vervolgens geanalyseerd worden. Er werd gekeken hoeveel commentaren er door welke proefpersonen waren aangemaakt, of deze commentaren positief of negatief waren, naar de (on)duidelijkheid van commentaren, in welke categorieën de commentaren waren ingedeeld en in hoeverre deze categorie indeling juist was. Om de betrouwbaarheid van de hercodering van de categorieën te vergroten, heeft een tweede beoordelaar ook naar de categorieën gekeken. Eveneens werd er gekeken hoeveel unieke problemen er waren, naar de severity van de problemen, welke delen van de website het meest problematisch waren en naar de kwaliteit van het taalgebruik van de commentaren. De ernst van de problemen is door twee beoordelaars bepaald aan de hand van de severity rating van Nielsen. De mate van ernst werd direct gecodeerd, een 0 stond voor 'geen gebruikersprobleem', een 1 voor een 'cosmetisch probleem', et cetera. De categorieën werden gecodeerd na de beoordeling van de tweede beoordelaar; een 1 stond voor de categorie '*ik kan iets niet vinden*', categorie 2 voor '*de informatie klopt niet*', et cetera.

Irrelevante commentaren werden onderscheiden van relevante commentaren en alleen de negatieve feedback werd geanalyseerd. In de analyse werden ook de antwoorden op de taken en de observaties van de proefpersonen meegenomen.

Tot slot werden de resultaten van de feedbackbutton vergeleken met de resultaten van Infocus.

3.2 Resultaten Infocus

In dit hoofdstuk wordt eerst de achtergrond van de proefpersonen van het Infocus onderzoek besproken. Vervolgens wordt ingegaan op de uitvoering van de taken en het aantal commentaren dat proefpersonen aanmaakten. Daarna wordt aandacht besteed aan de categorisering van de commentaren, de uniciteit en ernst van problemen en de kwaliteit van verbaliseringen.

3.2.1 Demografische gegevens proefpersonen

In onderstaande tabel 11 is de demografische verdeling van proefpersonen te zien naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Deze gegevens werden pas duidelijk zodra proefpersonen benaderd werden om mee te doen aan het onderzoek en waren niet eerder bekend. Daarom waren deze gegevens niet eerder beschreven in *paragraaf 3.1.1* over respondenten /proefpersonen. Voor het opleidingsniveau is er een onderverdeling gemaakt naar een Laag, Midden en Hoog niveau. Deze onderverdeling kan als volgt worden omschreven:

Opleidingsniveau laag: basisschool / lbo/ vmbo/mavo/ mulo

Opleidingsniveau midden: havo/vwo/mbo

Opleidingsniveau hoog: hbo/wo

De leeftijdskenmerken zijn verdeeld in de *groepen 18-35, 36-55 en 56-80 jaar (Jong-Middelbaar-Oud)*.

Opleiding	Leeftijd			Totaal
	18-35	36-55	56-80	
Laag	1	4	1	6
Midden	2	0	2	4
Hoog	5	2	2	9
Totaal	8	6	5	19

Tabel 11: Verdeling proefpersonen Infocus onderzoek naar demografische kenmerken: Geslacht, Leeftijd en Opleidingsniveau (N=19)

3.2.2 Taakuitvoering

De afnameprocedure duurde gemiddeld 27 minuten per proefpersoon. De snelste sessie duurde 14 minuten. De langste sessie duurde 48 minuten. Oudere proefpersonen hadden meer tijd nodig. Zij deden er vaak langer over om de antwoorden op de taken te vinden en hadden meer tijd nodig om commentaar aan te maken. Over het algemeen hadden proefpersonen weinig moeite met de uitvoering van de taken. Soms vergaten zij commentaar aan te maken. De onderzoeker heeft de proefpersonen hierop gewezen. De antwoorden waarin naar het telefoonnummer van de brugwachter werd gevraagd en de taak over waar de Onze Lieve Vrouwe toren zich bevindt waren het moeilijkst te vinden. Ook er onduidelijkheid over de afspraakplanner en het maken van een afspraak voor twee personen. Dit komt ook tot uiting in de problemen die uiteindelijk gevonden werden met de Infocus methode.

Een aantal taken is geschrapt, omdat het onderzoek anders te lang zou duren (zie *bijlage 6*).

De onderzoeker heeft tijdens de uitvoering van het onderzoek geobserveerd dat meerdere proefpersonen dachten dat zij konden klikken op de 'stappen' aan de linkerkant in de afspraakplanner (zie *bijlage 9*). Maar een enkeling maakte hierover commentaar aan.

Een van de proefpersonen merkte op dat door de scrollbar in de afspraakplanner niet meteen alle productcategorieën duidelijk werden. De onderzoeker heeft opgemerkt dat meerdere personen hier problemen mee hadden. Maar weinig proefpersonen maakten hier melding van in de vorm van commentaar.

3.2.3 Aantal commentaren

In totaal werden er 118 commentaren gemaakt door 19 proefpersonen. Het aantal per proefpersoon varieerde van 2 tot 10 commentaren. Proefpersoon 4 besloot om eerder met het onderzoek te stoppen en heeft geen relevante commentaren aangemaakt, daarom is het aantal proefpersonen gereduceerd tot 19. Gemiddeld werden er 6 commentaren aangemaakt per proefpersoon (standaardafwijking 3). Uit de grote standaardafwijking is op te maken dat er grote verschillen waren in het aantal commentaren dat zij aanmaakten. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de keuze voor een vrije onderzoeksopzet, waarbij proefpersonen zelfstandig taken uit hebben gevoerd in Infocus. Baan gaf in zijn onderzoek al aan dat proefpersonen zich bij deze opzet sterk concentreren op het uitvoeren van de taken en niet op het evalueren van de website. Daarom maken zij minder commentaren aan. In zijn onderzoek maakten proefpersonen gemiddeld ongeveer 7 commentaren

aan. In het afstudeeronderzoek van Henssen naar de drie gemeentelijke websites van Dordrecht, Nijmegen en Apeldoorn maakten proefpersonen gemiddeld 20.7, 22.5 en 15.6 commentaren aan. In zijn stage onderzoek naar de website van de gemeente Utrecht maakten proefpersonen gemiddeld 17.5 commentaren aan. Een gemiddeld aantal van 6 commentaren komt dus overeen met het aantal commentaren in Baans onderzoek en is beduidend minder dan het aantal commentaren dat in de onderzoeken van Henssen werd aangemaakt.

De suggestie van Henssen om een aparte categorie 'Compliment' aan te maken heeft er bij dit Infocus onderzoek toe geleid dat er een duidelijkere scheiding was tussen positief en negatief commentaar. Uit tabel 13 blijkt dat bijna een derde van de commentaren in de complimentcategorie viel (28.1%). Complimenten kunnen niet gebruikt worden ter verbetering van de website, omdat ze vallen onder positief commentaar.

Positieve commentaren worden gezien als niet relevant. Dat betekent dat 86 commentaren relevant waren (71.9%), zoals te zien is in onderstaande tabel 12.

Commentaren	Aantal
Positieve commentaren	33
Kritiekgevende commentaren	85
Totaal	118

Tabel 12: Verdeling aantal commentaren Infocus naar relevantie

3.2.4 Bevindingen commentaren naar geslacht, leeftijd en opleiding

Er zijn geen significante verschillen gevonden in leeftijd, geslacht en opleidingskenmerken van respondenten en het aantal commentaren dat respondenten aanmaakten. Hierover kunnen geen uitspraken worden gedaan, omdat de groep respondenten veel te klein was.

Proefpersonen werden verzocht om één commentaar per keer aan te maken. Toch werden er meerdere commentaren per keer aangemaakt, dit gebeurde 7x. Daarvan bevatten 2 commentaren zowel negatief als positief commentaar. Deze aantallen zijn beperkt, zodat ook hier statistische berekeningen buiten beschouwing werden gelaten.

3.2.5 Categorisering commentaren

De categorieën die gebruikt zijn bij het Infocusonderzoek komen in feite overeen met de categorieën die bij de feedbackbutton werden gebruikt. Alleen de categorie *'ik begrijp iets niet'* is vervangen door *'de tekst is niet begrijpelijk'* en er is een categorie *'de vormgeving is gebrekkig'* toegevoegd. Om in de analyse op een makkelijkere manier onderscheid te maken tussen positieve en negatieve commentaren is er een categorie *'Compliment'* toegevoegd. De categorie *'compliment'* vereenvoudigde het onderscheiden van positieve en negatieve commentaren daadwerkelijk. Het blijkt dat toevoeging van deze categorie ook op een andere manier effect heeft gehad; maar weinig proefpersonen maakten commentaar aan dat zowel negatief als positief was.

De categorieën dienen als houvast voor de onderzoeker bij de analysefase, zodat het soort problemen beter achterhaald kan worden. Dat kan alleen als de proefpersonen en de onderzoeker de categorieën op dezelfde manier interpreteren. In onderstaande tabel is te zien wat de commentaarverdeling van proefpersonen over de categorieën was.

Categorie	Frequentie	Percentage (in %)
Iets anders	38	32.3%
Compliment	32	27.0%
Ik kan iets niet vinden	22	18.7%
De informatie klopt niet	11	9.3%
De vormgeving is gebrekkig	9	7.6%
Tekst is niet begrijpelijk	3	2.5%
Er is een technisch probleem	3	2.5%

Tabel 13: Categorieën Infocus commentaren door gebruikers (Totaal = 118)

Hieruit blijkt dat bijna een derde van de commentaren ingedeeld werd in de categorie *'Compliment'*. De andere commentaren werden het vaakst ingedeeld in de categorie *'iets anders'* (32.3%), gevolgd door de categorie *'Ik kan iets niet vinden'* (18.7%). Dit kan betekenen dat het aantal categorieën in deze opzet te beperkt was en dat de benaming van de categorie *'ik kan iets niet vinden'* te algemeen of onduidelijk was. De categorie *'ik kan iets niet vinden'* stond in relatie met de taken die uitgevoerd

moesten worden. Het feit dat de proefpersonen het commentaar indeelden in de categorie 'iets anders' kan betekenen dat zij moeite hadden met het interpreteren van de andere categorieën.

Commentaren van proefpersonen werden opnieuw beoordeeld door de onderzoeker. De indeling is afhankelijk van de interpretatie van de onderzoeker. Daarom is er ook gekeken naar de categorie indeling door een tweede beoordelaar. Op deze manier werd gekeken of de categorie indelingen overeenkwamen. De tweede beoordelaar heeft als voorbeeld de eerste 30 commentaren en hun categorie indeling door de onderzoeker gekregen. Ook heeft de tweede beoordelaar een beschrijving van de categorieën gekregen. Onduidelijkheden werden overlegd met de onderzoeker. Een overzicht van de categorie indeling door de proefpersonen, de onderzoeker en de tweede beoordelaar is te zien in tabel 14. Alleen de negatieve categorieën zijn gecategoriseerd; de categorie 'Compliment' is niet meegenomen in de beoordeling.

Categorie	Gebruiker frequentie	Percentage	Onderzoeker frequentie	Percentage	2^e beoordelaar frequentie	Percentage
Ik kan iets niet vinden	22	18.7%	24	20.4%	17	14.5%
Tekst is niet begrijpelijk	3	2.5%	5	4.2	4	3.39%
De informatie klopt niet	11	9.3%	33	27.8	41	34.5%
Er is een technisch probleem	3	2.5%	2	1.7	1	0.8%
De vormgeving is gebrekkig	9	7.6%	12	10.2	9	7.6%
Iets anders	38	32.3%	9	7.6	13	11.0%
Compliment	32	27 %	33	27.8	33	27.8%

Tabel 14: Categorieën Infocus door proefpersonen, onderzoeker en tweede beoordelaar (totaal 118)

Ook tussen de beoordeling van de onderzoeker en de tweede beoordelaar bestonden verschillen. In Spss is een berekening gemaakt voor Cohen's kappa. De waarde van Cohen's kappa drukt de overeenkomsten tussen categorieën van de onderzoeker en de tweede beoordelaar uit. Cohen's kappa had een waarde van 0.74. Dit betekent dat de categorieën voldoende tot goed met elkaar overeenkwamen. Maar 24 commentaren werden in een andere categorie ingedeeld (20%). Er bestonden vooral verschillen tussen de categorieën 'Ik kan iets niet vinden' en 'De informatie klopt

niet'. De tweede beoordelaar heeft ook aangegeven dat de categorie '*de informatie klopt niet*' niet helemaal de lading dekt. Dit moet volgens haar misschien '*De informatie klopt niet of is incompleet*' zijn. Zij vond het lastig om onderscheid te maken tussen de categorieën '*ik kan iets niet vinden*' en '*de informatie klopt niet*'. Het commentaar is door middel van overleg tussen de onderzoeker en de tweede beoordelaar opnieuw ingedeeld in categorieën, dit is te zien in tabel 15.

Categorie	Frequentie	Percentage
De informatie klopt niet	35	29.7%
Ik kan iets niet vinden	24	20.4%
De vormgeving is gebrekkig	11	9.3%
Iets anders	8	6.8%
Tekst is niet begrijpelijk	5	4.2%
Er is een technisch probleem	2	1.7%
Compliment	33	27.8%

Tabel 15: Categorieën Infocus na hercodering (totaal 118)

Categoriewisseling	Frequentie
Ik kan iets niet vinden > de informatie klopt niet	11
Iets anders > ik kan iets niet vinden	12
Iets anders > de info klopt niet	13
Iets anders > de vormgeving is gebrekkig	5

Tabel 16: meest voorkomende categoriewisselingen

54 commentaren werden in een andere categorie geplaatst (45.8%). In de bovenstaande tabel is te zien welke categoriewisselingen het vaakst voorkwamen. Tussen de categorieën proefpersonen en de categorieën na herbeoordeling is de kappawaarde 0.45. Dit kan geïnterpreteerd worden als redelijk.

Het percentage commentaren dat van categorie gewisseld is ligt iets lager dan het onderzoek van Baan, waarbij 49.9% van de commentaren in een andere categorie geplaatst werd. Bij het onderzoek van Henssen (2009) naar drie gemeentelijke websites bracht 38.9% van de proefpersonen het commentaar in een andere categorie onder op de website van Nijmegen. Proefpersonen leken dus iets minder moeite te hebben met de categorieën van Henssen.

Een van de categorieën die proefpersonen in Henssens onderzoek gebruikten was de categorie *'moeilijk/makkelijk te vinden'*. Deze categorie komt min of meer overeen met de categorie *'ik kan iets niet vinden'*. Uit tabel 14 is op te maken dat veel proefpersonen gebruik maakten van deze categorie. Ook lijkt er onduidelijkheid te bestaan onder proefpersonen over welke problemen in de categorieën *'ik kan iets niet vinden'* en *'de informatie klopt niet'* vallen. De tweede beoordelaar had hier ook moeite mee. De tweede categorie die veel gebruikt werd is *'iets anders'*. Proefpersonen kozen vaak voor deze categorie. Dit zou kunnen komen doordat de benamingen van de andere categorieën moeilijk te interpreteren waren. Om deze reden zouden proefpersonen de categorie *'iets anders'* kunnen kiezen, omdat deze categorie in ieder geval de lading van het probleem dekt. Of het aantal categorieën is te beperkt. Veel commentaren die door proefpersonen in de categorie *'iets anders'* geplaatst werden, werden door de onderzoeker en de tweede beoordelaar in een andere categorie geplaatst. De deelvraag *In hoeverre zijn proefpersonen in staat om de problemen in probleemcategorieën in te delen is hiermee beantwoord.*

3.2.6 Unieke problemen, overlap en ernst

Problemen die proefpersonen tegenkwamen tijdens het uitvoeren van de taken van het Infocusonderzoek op de website van de gemeente Amersfoort werden per categorie opnieuw omschreven. De reden hiervan is dat sommige proefpersonen bij de omschrijving van het probleem niet uitgegaan zijn van de oorzaak van het probleem.

Per commentaar is gekeken of dit commentaar een nieuw probleem opleverde of dat dit probleem al eerder werd genoemd. Op deze manier werd de uniciteit van problemen achterhaald. De 85 commentaren hebben uiteindelijk 19 unieke problemen opgeleverd. Er is sprake van veel overlap. Dit is te zien in *bijlage 5*. Hier is ook te zien hoe vaak de problemen zijn genoemd. Sommige problemen werden maar 1x genoemd. Hubbers (2010) stond in haar scriptie stil bij de vraag of problemen die maar één keer genoemd worden wel gebruikersproblemen zijn en gezien kunnen worden als uniek probleem. Bij dit onderzoek werd bij problemen die één keer genoemd werden per probleem afzonderlijk afgewogen of een oplossing daarvan kon bijdragen aan het verbeteren van de website.

De interpretatie van de commentaren is vooral gebaseerd op de tekstuele formulering van de commentaren en niet op de categorieën. Onduidelijkheden konden achterhaald worden met behulp van de markeringen.

Uit een nadere inspectie van het soort problemen dat deze onderzoeksmethode oplevert, kunnen we

stellen dat de methode Infocus zowel problemen oplevert die gaan over bepaalde domeinen/pagina's van de website, maar ook over de gehele website.

Alle problemen zijn door de onderzoeker en de tweede beoordelaar beoordeeld met een cijfer, variërend van 0 tot 4. Hierbij is gebruik gemaakt van de categorieën volgens de severity rating van Nielsen. Deze categorieën bestaan uit (vertaling Henssen 2009):

0 = De gebruiksvriendelijkheid wordt niet bedreigd

1 = Cosmetisch probleem: hoeft niet verholpen te worden tenzij er tijd over is

2 = Klein probleem: het verhelpen van dit probleem heeft een lage prioriteit

3 = Groot probleem: belangrijk om te verhelpen – hoge prioriteit

4 = Catastrofe: noodzakelijk om te verhelpen – zo spoedig mogelijk

Ook bij deze indeling was er niet in alle gevallen overeenstemming bij de onderzoeker en de tweede beoordelaar. Voor Cohen's kappa is een waarde berekend van 0.61, dat kan geïnterpreteerd worden als net voldoende overeenkomst tussen de beoordelingen. Van de 85 commentaren zijn er 19 door de beoordelaars in verschillende categorieën ingedeeld (22%). De problemen zijn door middel van overleg opnieuw naar ernst beoordeeld.

In *bijlage 5* is een overzicht te vinden van de unieke problemen en de ernst van deze problemen. Er zijn in totaal 19 unieke problemen, deze problemen zijn vetgedrukt weergegeven. Per categorie worden hieronder de twee meest sprekende voorbeelden genoemd.

Categorie '*Iets anders*'

Er zijn geen unieke problemen gevonden in deze categorie.

Categorie '*Ik kan iets niet vinden*'

1. *Toerisme en vrije tijd*: Een groot deel van de proefpersonen vindt het niet duidelijk dat informatie over bruggen (telefoonnummer brugwachter) onder de link '*Afmeren stadshaven*' staat. Proefpersonen vinden de omschrijving van de link niet duidelijk of verwachten dat de informatie onder het kopje '*Meer informatie staat*'.
2. *Digitaal afspraak maken Burgerzaken*: Ten tweede vindt een aantal proefpersonen dat er teveel doorgelinkt moet worden naar '*afpraak maken*'. Dit is het geval als je kiest voor de route *Loket > Burgerzaken > Officiële documenten > paspoorten > openingstijden/afpraak maken*. Je komt dan bij het kopje *Openingstijden/afpraak maken*, waar een link naar *afpraak maken* in de tekst staat aangegeven. Als je op de link klikt, dan kom je bij *Digitaal*

Loket, Afspraak maken met Burgerzaken, waar vervolgens weer een link in de tekst staat naar *afspraak maken*. Pas dan kom je terecht in de *afspraakplanner*. Dit probleem is gewaardeerd met een score 2 voor ernst. Je komt uiteindelijk wel bij de afspraakplanner, maar het aantal keren dat je doorgelinkt wordt is vervelend.

Categorie '*Tekst is niet begrijpelijk*'

1. *Digitaal afspraak maken burgerzaken*: Het gegeven na hoeveel dagen je het paspoort op kunt halen staat teveel in de tekst verstopt.
2. *Toerisme en vrije tijd*: De afkorting OLV voor Onze Lieve Vrouwe toren is niet duidelijk (bij de link Monumenten).

Categorie '*Er is een technisch probleem*'

1. *Digitaal afspraak maken*: De afspraakplanner blijft hangen bij het invoeren van de datum.

Categorie '*De vormgeving is gebrekkig*'

1. *Toerisme en vrije tijd*: De activiteitenkalender werkt niet goed. De activiteitenkalender geeft alle activiteiten aan in plaats van de activiteiten in een bepaalde maand. Als je op datum zoekt naar Dias Latinos dan gebeurt er niks.
2. *Digitaal afspraak maken*: Bij de afspraakplanner voor Burgerzaken is het niet duidelijk dat je twee keer 'het product' (bijvoorbeeld paspoort) moet selecteren om een afspraak te maken voor twee personen.

Categorie '*De informatie klopt niet*'

1. *Toerisme en vrije tijd*: Bij *Monumenten* staat geen informatie over de Onze Lieve Vrouwe toren (categorie '*de informatie klopt niet*'). Het adres of informatie over bezichtigingen of de geschiedenis is nergens te vinden. Een aantal proefpersonen verwacht ook dat je op de foto kunt klikken voor meer informatie.
2. *Digitaal afspraak maken*: In de afspraakplanner staat nergens vermeld hoe je een afspraak kunt maken bij Burgerzaken voor twee personen.

Categorie	Gemiddelde score ernst
Er is een technisch probleem	4.0
De vormgeving is gebrekkig	2.8
De informatie klopt niet	2.5
Ik kan iets niet vinden	2.1
Tekst is niet begrijpelijk	2.0
Iets anders	X

Tabel 17: De gemiddelde score per categorie voor ernst

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat de categorie *'er is een technisch probleem'* het hoogst scoort. De totaal gemiddelde score voor ernst is een 2.3. Een score van 2 betekent dat er sprake is van een klein probleem, bij een score van 3 is er sprake van een groot probleem. De gemiddelde ernst voor problemen is dus niet zo klein dat er nog lang gewacht kan worden om ze op te lossen. Dit vormt gelijk het antwoord op de deelvraag *Hoe ernstig zijn de problemen?*

3.2.7 Kwaliteit verbaliseringen

3.2.7.1 Kwaliteit formuleringen

In ideale omstandigheden formuleert een proefpersoon de commentaren duidelijk, met vermelding van de plaats waar het commentaar over gaat. Om de kwaliteit van de formulering van de commentaren te achterhalen is gekeken naar de plaats van het object, de strekking van de inhoud van de formulering en of er een oplossing werd geboden voor het probleem. De hoogste score, een 3, kon worden behaald door voor alle drie de onderdelen een punt te behalen.

Uit onderstaande tabel 18 blijkt dat de inhoud van de boodschap niet altijd duidelijk was (10.7%). In deze gevallen was niet duidelijk wat de proefpersoon bedoelde. Het volgende commentaar is daar een voorbeeld van: *'verwarrend, ging verkeerd kijken daarna was het goed'*. Formuleringen die niet hoog scoorden op inhoud, konden door de markeringsfunctie in Infocus gemakkelijk achterhaald worden (59 commentaren hadden een markering, 27 commentaren een kopie van desbetreffende pagina). Maar vijf commentaren waren voorzien van een oplossing. Het commentaar is beter bruikbaar wanneer er een oplossing wordt gegeven. Opgemerkt moet worden dat de onderzoeker proefpersonen ook niet expliciet heeft gevraagd om een suggestie ter verbetering. In de de

formulering van de commentaren is heel vaak niet duidelijk op welk deel van de webpagina/ website het commentaar betrekking heeft. Door de markeringsfunctie in Infocus is dit wel te achterhalen. Door de markeringsfunctie in Infocus hoeven proefpersonen niet tekstueel te vermelden waar het commentaar over gaat. 20% van de proefpersonen scoorde 2 punten. Maar 3 proefpersonen scoorden op alle onderdelen.

Onderdeel	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)
Plaats commentaar (Object)	23 (59 met markering)	26.7%
Strekking boodschap (Inhoud)	77	89.3%
Oplossing	5	5.8%

Tabel 18: Kwaliteit formulering (86 = 100%)

3.2.7.2 Taalkundige kwaliteit formuleringen

Om de taalkundige kwaliteit van de formulering te bepalen is er gekeken naar de correctheid van spelling- en syntax, interpunctie en de compleetheid van informatie (De Jong & Lentz 2001). Ook hier kon de hoogste score worden behaald (een 3) door op alle onderdelen te scoren. Per onderdeel kon er 1 punt worden behaald.

Onderdeel	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)
Spelling en syntax	63	73 %
Interpunctie	36	41.8%
Volledigheid	86	100%

Tabel 19: Taalkundige kwaliteit formulering (86=100%)

Uit bovenstaande tabel 19 blijkt dat ongeveer een kwart van de commentaren spel- of syntaxfouten bevatte. Een nog groter aantal commentaren (58.2%) werd niet voldoende voorzien van interpunctie. Hiermee wordt bedoeld dat commentaren niet voorzien waren van hoofdletters, punten en leestekens. Dit lijkt overeen te komen met de mogelijke afwezigheid van interpunctie in sms'jes of e-mails. Alle commentaren waren wel volledig geformuleerd. 42% van de proefpersonen scoorde op twee onderdelen, 20% scoorde op alle onderdelen.

4 Vergelijking feedbackbutton en Infocus

We weten nu wat de opbrengst is van beide methoden. In dit hoofdstuk wordt de opbrengst van de feedbackbutton en Infocus met elkaar vergeleken. De volgende deelvragen staan hierbij centraal:

- Is er een verschil in het type problemen dat per methode wordt gesignaleerd?
- Zijn problemen bij de ene methode ernstiger dan bij de andere methode?
- Is er verschil in kwaliteit van de verbalisering?

4.1 Domeinen

Om de commentaren van de feedbackbutton en Infocus te kunnen vergelijken moeten de commentaren van de feedbackbutton beperkt worden tot de domeinen die bij Infocus zijn gebruikt.

Bij de indeling van de domeinen is uitgegaan van het navigatiemenu bovenaan de website van Amersfoort. Bij het opstellen van de taken van Infocus is gebruik gemaakt van de domeinen: *Digitaal afspraak maken met Burgerzaken, Woonomgeving, Toerisme en vrije tijd* en *Verkeer en bereikbaarheid*. Als we van deze pagina's subonderwerpen maken, dan komen we tot de verdeling van de domeinen die te zien is in bijlage 3. De taken van Infocus zijn gebaseerd op deze subonderwerpen. Per subonderwerp en per methode is nagegaan hoeveel commentaren er zijn aangemaakt. Dit is te zien in onderstaand overzicht, tabel 20.

Domein	Feedbackbutton	Infocus
Digitaal afspraak maken - algemeen & paspoort	29	29
Woonomgeving - milieu/afval	8	1
Toerisme en vrije tijd – agenda/activiteiten, algemeen	7	81
Verkeer en bereikbaarheid- wegwerkzaamheden Hogeweg en 30km-zones	9	4

Tabel 20: Verdeling domeinen en subonderwerpen feedbackbutton en Infocus en frequentie relevante commentaren

Hieruit blijkt dat 115 Infocuscommentaren (3 gaan over de gehele website) en 53 feedbackbuttoncommentaren over deze domeinen gaan. In paragraaf 4.3 zal worden gekeken welke unieke problemen er zijn voor deze domeinen, of er overlap is tussen de problemen die door beide methoden afzonderlijk zijn gesignaleerd en of er verschillen bestaan in de mate van ernst van problemen.

4.2 Categorieën

In deze paragraaf zal besproken worden welk soort gebruikersproblemen beide methoden opleveren. Er wordt bij deze vergelijking uitgegaan van de totale opbrengst van beide methoden. Bij de feedbackbutton hadden de meeste problemen betrekking op de categorieën *'er is een technisch probleem'* en *'de informatie klopt niet'* (44.2% en 40.3%, zie onderstaande tabellen).

Categorie	Feedbackbutton		Infocus	
	Frequentie	Percentage	Frequentie	Percentage
Ik kan iets niet vinden	13	6.3 %	24	20.4%
Ik begrijp iets niet/ tekst is niet begrijpelijk	1	0.5 %	5	4.2%
De informatie klopt niet	84	40.3 %	35	29.7%
Er is een technisch probleem	92	44.2 %	2	1.7%
Iets anders	18	8.6 %	8	6.8%
De vormgeving is gebrekkig	X	X	11	9.3%
Compliment	X	X	33	27.8%

Tabel 21: Verdeling categorieën feedbackbutton en Infocus na hercodering

De technische problemen gingen vooral over het niet kunnen maken van een afspraak of links die niet werken. Bij Infocus kwamen technische problemen bijna niet aan de orde. Het doel van de methode Infocus is ook niet om technische problemen te achterhalen, maar om in te zoomen op specifieke gedeelten van een website. De kracht van de feedbackbutton is dat gebruikers problemen met de website direct kunnen melden. De webmaster of webredacteur wordt hierdoor snel op de hoogte gebracht van actuele problemen, zodat hij deze direct kan proberen op te lossen.

De categorie *'de informatie klopt niet'* scoorde bij beide methoden hoog. Dit betekent dat beide methoden veelvuldig inzicht geven in informatie die niet klopt, onvolledig is of ontbreekt. Zowel bij de feedbackbutton als bij Infocus scoorde de categorie *'ik begrijp iets niet' / 'tekst is niet begrijpelijk'* laag. De categorie *'ik kan iets niet vinden'* scoorde hoog bij Infocus, maar veel minder hoog bij de feedbackbutton.

Bij Infocus is er een extra categorie *'Vormgeving'* toegevoegd, om te kijken of proefpersonen bij Infocus daar meer naar kijken. 9.3% van de commentaren had betrekking op de vormgeving, bij de feedbackbutton was dat 3.5%; 7 commentaren bij de categorie *'iets anders'* gingen over de vormgeving. Hoewel de vormgeving een klein percentage besloeg van de totale commentaren, lijken proefpersonen zich meer te concentreren op de vormgeving als zij evalueren. Ook uit het onderzoek van Hubbers bleek dat proefpersonen zich meer op vormgeving lijken te richten.

Vu Anh constateerde bij haar onderzoek naar de feedbackbutton op international gemeentesites dat problemen die via de feedbackbutton gemeld worden vooral gaan over de bereikbaarheid van informatie of problemen door een technisch mankement. Hubbers constateerde vooral technische problemen en problemen over informatie die niet klopte of niet gevonden kon worden.

Commentaren bij de feedbackbutton lijken vooral te bestaan uit technische problemen, waarbij het maken van een digitale afspraak niet lukt, waarbij links niet geopend kunnen worden of uit problemen die gaan over incorrecte informatie. Commentaren bij Infocus lijken zich vooral te richten op informatie die niet klopt of op informatie die niet gevonden kan worden. Met deze constatering is de deelvraag *'Is er verschil in het type problemen dat per methode wordt gesignaleerd'* beantwoord.

In Infocus is er een extra categorie *Compliment* toegevoegd. Proefpersonen waren vrij om deze optie te gebruiken. Als we de hoeveelheid complimenten zien als positief commentaar en vergelijken met de feedbackbutton, blijkt dat bij Infocus een derde van de commentaren positief is. Bij de feedbackbutton was maar één commentaar positief.

Om antwoord te kunnen geven op de deelvraag *'In hoeverre zijn proefpersonen in staat om de problemen in probleemcategorieën in te delen?'* zijn de categorieën die gebruikt zijn voor Infocus en de feedbackbutton opnieuw beoordeeld door de onderzoeker en een tweede beoordelaar. Uit de categorisering van proefpersonen bij de feedbackbutton kwam naar voren dat zij veel gebruik maakten van de categorieën *'ik kan iets niet vinden'* en *'iets anders'*. Uit de hercodering bleek dat problemen niet vaak onder deze categorieën vallen. Problemen konden wel vaak worden ingedeeld in de categorieën *'ik kan iets niet vinden'* of *'de informatie klopt niet'*. 38.5% van de commentaren

moest in een andere categorie geplaatst worden. De grootste categoriewisselingen vonden plaats van 'ik kan iets niet vinden' naar de 'informatie klopt niet' (29), van 'iets anders' naar 'de informatie klopt niet' (18) en van 'de informatie klopt niet' naar 'er is een technisch probleem' (6). De kappa-waarde was 0.40, wat betekent dat de overeenstemming van de categorie-indeling tussen de proefpersonen en de onderzoeker/tweede beoordelaar matig was. Deze matige overeenstemming kan erop wijzen dat de benamingen van de categorieën 'ik kan iets niet vinden', 'de informatie klopt niet' en 'iets anders' te algemeen geformuleerd zijn. Zowel Vu Anh als Hubbers gaan in hun onderzoek niet in op categoriewisselingen bij de feedbackbutton.

Uit de categorisering van proefpersonen bij Infocus bleek dat zij veel gebruik maakten van de categorieën 'iets anders' en 'ik kan iets niet vinden'. Na de hercodering blijkt dat problemen vooral onder de categorieën 'de informatie klopt niet' en 'ik kan iets niet vinden' vallen. 45.8% werd in een andere categorie geplaatst. De kappa-waarde was 0.45, wat redelijk is.

De tweede beoordelaar heeft aangegeven dat zij het lastig vond om onderscheid te maken tussen de categorieën 'ik kan iets niet vinden' en 'de informatie klopt niet'. Uit de categoriewisselingen blijkt dat veel proefpersonen de categorie 'iets anders kiezen', terwijl dit de categorie 'ik kan iets niet vinden' of 'de informatie klopt niet' moest zijn. Dit kan betekenen dat de omschrijvingen van deze categorieën moeilijk te interpreteren zijn voor proefpersonen.

Hubbers constateerde dat bij Infocus vooral de categorieën 'onbegrijpelijke en onvolledige tekst' hoog scoren. Dat komt overeen met de categorie 'informatie klopt niet' in dit onderzoek. Proefpersonen maakten weinig gebruik van de categorie 'ik begrijp iets niet'.

De percentages van categoriewisselingen komen overeen met de onderzoeken van Baan en Henssen, waarin 49,5% en 38,9% van de categorieën wisselden. Proefpersonen lijken zelfs wat minder moeite te hebben met de categorieën van Henssen.

Uit eerder onderzoek bleek dat proefpersonen problemen ervaren met de categorie-indeling van commentaren. Ook uit dit onderzoek blijkt dat proefpersonen bij zowel de Infocus als de feedbackbuttonmethode moeite hebben met het indelen in categorieën. Henssen ervoer in zijn Infocusonderzoek naar drie gemeenten met hoogopgeleide studenten dat zij wel in staat waren om te categoriseren. Hij had andere categorieën gebruikt voor zijn onderzoek, maar kon niet concluderen of het beter categoriseren te maken had met de achtergrond van de proefpersonen of de vernieuwde opzet van de categorieën.

54 commentaren werden in een andere categorie geplaatst (45.8%). In bovenstaande tabel is te zien welke categoriewisselingen het vaakst voorkwamen. Tussen de categorieën proefpersonen en de categorieën na herbeoordeling is de kappawaarde 0.45. Dit kan geïnterpreteerd worden als redelijk.

4.3 Unieke problemen, overlap en ernst

4.3.1 Unieke problemen, overlap en ernst per domein en methode

In deze paragraaf zal een vergelijking plaatsvinden van de opbrengst van de feedbackbutton en Infocus, waarbij uitgegaan wordt van de domeinen en het aantal commentaren die in paragraaf 4.1 worden genoemd. Per domein zal worden besproken welke problemen de methoden afzonderlijk hebben opgeleverd. Bij elk domein wordt een tabel gegeven waarin de problemen per methode worden genoemd, hoe vaak deze problemen voorkomen en de ernst van de problemen. Ook is te zien of er een overlap is tussen de problemen. In de volgende paragraaf 4.4 zal dieper in worden gegaan op de ernst van problemen en de vraag of de mate ernst bij de ene methode hoger is dan bij de andere methode.

Digitaal afspraak maken paspoort / burgerzaken

Feedbackbutton

Een groot probleem dat werd genoemd bij deze methode, is het niet kunnen maken van een digitale afspraak. Dit valt onder de categorie '*Er is een technisch probleem*'. In geen van de commentaren werd beschreven over welk onderdeel van de *afspraakplanner* dit probleem gaat. Er werd bijvoorbeeld niet genoemd dat de afspraakplanner bleef hangen bij het kiezen van een tijd of het invoeren van persoonsgegevens. Soms vermeldden gebruikers waarvoor ze een afspraak wilden maken. Het maken van een afspraak voor het aanschaffen of verlengen van een paspoort kwam het vaakst voor (7 keer). Als niet bekend was waarvoor mensen een afspraak maakten, dan werd het commentaar ingedeeld bij *algemeen*. De commentaren bij dit domein leiden tot één uniek probleem: het niet kunnen maken van een digitale afspraak om technische redenen.

Infocus

Het is moeilijk om een technisch problemen bij het digitaal afspraak maken na te bootsen. Het is ook niet de opzet van Infocus om dit soort problemen te achterhalen. Er is besloten om proefpersonen toch een taak te geven die over dit domein gaat, mede op verzoek van de gemeente Amersfoort. Proefpersonen moesten een taak uitvoeren waarbij zij een afspraak moesten maken voor twee

personen om een paspoort te verlengen. Slechts in één geval leidde dit tot een technisch probleem, waarbij de afspraakplanner vastliep bij het plannen van een datum.

Proefpersonen liepen wel aan tegen andere problemen met de afspraakplanner. Drie proefpersonen gaven aan dat er teveel doorgelinkt moet worden om een afspraak te kunnen maken. Dit is het geval als er wordt gekozen voor de route *Loket > Burgerzaken > Officiële documenten > paspoorten > openingstijden/afspraak maken*. Je komt dan bij het kopje *Openingstijden/afspraak maken*, waar een link naar 'afspraak maken' in de tekst staat aangegeven. Als je op de link klikt, dan kom je bij het *Digitaal Loket - Afspraak maken met Burgerzaken*, waar vervolgens weer een link in de tekst staat naar 'afspraak maken'. Pas dan kom je terecht in de *afspraakplanner*.

Ten tweede staat nergens in de *afspraakplanner* vermeld hoe je een afspraak kunt maken voor twee personen (14 commentaren). Twee personen vonden het niet duidelijk dat je 2x 'paspoort verlengen' moet aanvinken om een afspraak te maken voor 2 personen. Ook noemden proefpersonen dat het niet mogelijk was om persoonsgegevens in te voeren voor een tweede persoon. Eén proefpersoon vermeldde dat het niet mogelijk was om te klikken op de 'stappen' die aan de rechterkant in de afspraakplanner staan (zie onderstaande figuur 4, met 'stappen' wordt 'Kies product', 'Kies datum,'et cetera bedoeld). De frequentie van dit probleem is laag, maar de onderzoeker kan uit haar observaties tijdens het uitvoeren van de taken concluderen dat meerdere proefpersonen dachten dat dit kon.

Kies product	Selecteer de producten waarvoor u een afspraak wilt maken	
Kies datum	Akte Geboorte/Huw./Overlijden	Toevoegen
	Bijschrijving Kind in Paspoort	Toevoegen
	Eerste Inschrijving / Hervestiging	Toevoegen
	Erkenning	Toevoegen
	Erkenning ongeboren vrucht	Toevoegen
	Garantstelling	Toevoegen
	Geboorteaangifte	Toevoegen
	Huw./Partnerschap (info)	Toevoegen
Gegevens invoeren	Geselecteerde producten voor afspraak:	
Bevestigen		
E-mail versturen		

[Vorige](#) [Volgende](#)

Figuur 4: De afspraakplanner op de website van gemeente Amersfoort

Een andere proefpersoon merkte op dat door de scrollbalk niet meteen alle productcategorieën duidelijk werden. De onderzoeker heeft opgemerkt dat meerdere personen hier problemen mee hadden. Twee proefpersonen meldden dat er geen link staat naar 'Afspraak maken' onder 'Aanvragen en uitreiken' (Loket > Burgerzaken > Officiële documenten > Paspoorten > Aanvragen en Uitreiken). Drie proefpersonen vonden dat het niet duidelijk in de tekst stond aangegeven na hoeveel dagen je het paspoort op kunt halen. Dit staat echter verstopt in de tekst. De commentaren bij dit domein leiden tot negen unieke problemen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de unieke problemen per methode naar aantal en ernst. Bij 'Overlap' is te zien welke problemen door beide methoden zijn gevonden.

Feedbackbutton			Infocus			
Unieke problemen FB	Aantal	Ernst	Unieke problemen	Aantal	Ernst	Overlap
Het niet kunnen maken van een digitale afspraak om technische redenen	29	4	Het niet kunnen maken van een afspraak om technische redenen	1	4	1
			Teveel doorlinken naar afspraak maken	3	2	X
			Het is niet mogelijk om op de kopjes aan de linkerkant van het afsprakenmenu te klikken	1	3	X
			Afspraak maken staat niet onder aanvragen en uitreiken	2	3	X
			Na hoeveel dagen je het paspoort kunt ophalen staat teveel verstoep in de tekst	3	2	X
			Het is niet duidelijk bij afspraak maken dat je met de scrollbar meerdere categorieën kunt zien	1	3	X
			Bij afspraak maken is het niet duidelijk dat je 2x "afspraak maken" moet selecteren om een afspraak te maken voor 2 personen	2	3	X
			Bij afspraak maken is het niet	2	3	X

			mogelijk om persoonsgegevens in te voeren voor een tweede persoon			
			Bij afspraak maken staat niets vermeld over hoe je een afspraak kunt maken voor 2 personen	14	3	X

Tabel 22: Unieke problemen Feedbackbutton en Infocus bij Digitaal afspraak maken naar aantal en overlap

Uit tabel 22 valt op te maken dat maar 1 probleem overlapt, namelijk het niet kunnen maken van een afspraak om technische redenen. Infocus zoomt bij dit domein in op problemen die zich voordoen bij het online maken van een afspraak met burgerzaken. Deze problemen gaan in op details. De ernst van het enige probleem dat bij de feedbackbutton wordt genoemd is wel van het hoogste niveau.

Woonomgeving milieu/afval

Feedbackbutton

Bij deze methode gaan 8 commentaren over het domein *Milieu en afval*. Vier problemen gaan over afval. Alleen deze problemen worden besproken, omdat de taak in Infocus zich op dit onderwerp richt. Twee proefpersonen meldden dat de link bij 'grofvuil' naar de site van Rova, het bedrijf dat zich in Amersfoort bezig houdt met de inzameling van afval, niet werkt. Een tweede probleem gaat over het inleveren van bruin en witgoed en de verwijderingsbijdrage. Er staat hier geen informatie over op de website. Het derde probleem gaat over de informatie bij 'afval en grofvuil' die niet compleet is op de website. Zo staat er geen informatie over het soort afval, openingstijden en kosten. Het vierde probleem gaat over het vermelden van informatie over het weggooien van vet, waarover op de site niets staat. Alle vier de problemen kunnen worden gezien als unieke problemen.

Infocus

Proefpersonen kregen de taak om te zoeken waar mensen grofvuil kwijt kunnen (afval) en het merendeel ondervond geen problemen. Eén proefpersoon begreep niet wat *Woonomgeving met Afval en grofvuil* te maken had en vond dat deze informatie onder een andere link moest staan, bijvoorbeeld onder 'Gemeentediensten'. Dit is aannemelijk en er kan overwogen worden om een

aparte link in het navigatiemenu bovenaan de website te maken naar bijvoorbeeld Gemeentediensten. Op bijvoorbeeld de website van de Gemeente Utrecht is er in het navigatiemenu een aparte link aanwezig naar *Milieu en Afval*. Ook al wordt dit probleem maar een keer genoemd, het kan wel gezien worden als één uniek probleem. Bij dit domein is er geen overlap tussen de problemen.

Unieke problemen FB	Aantal	Ernst	Unieke problemen Infocus	Aantal	Ernst	Overlap
			1.Het is niet duidelijk dat informatie over grofvuil bij Woonomgeving staat, zou eerder onder link Gemeentediensten of iets dergelijks moeten staan	1	1	X
1.Link grof vuil naar Rova loopt dood	2	2				X
2.Informatie over het inleveren van bruin- en witgoed in het kader van de verwijderingsbijdrage (zie site van stichting NVMP en VROM) staat niet op site	1	2				X
3. Afval en grofvuil informatie is niet compleet. Openingstijden, soort afval, kosten ontbreken	1	2				X
4.Informatie over wat te doen met vet	1	2				X

ontbreekt bij afval						
---------------------	--	--	--	--	--	--

Tabel 23: Unieke problemen Feedbackbutton en Infocus naar aantal en overlap

Bij de feedbackbutton worden er meerdere problemen geconstateerd. De problemen die de feedbackbutton heeft opgeleverd gaan vooral over bepaalde informatie die ontbreekt op de pagina afval. Het probleem dat bij Infocus gesignaleerd werd gaat over een detail: de benaming van een bepaalde link. De ernst van problemen bij de feedbackbutton ligt iets hoger.

Toerisme en vrije tijd – agenda en activiteiten

Feedbackbutton

Problemen bij dit domein gaan vooral over informatie op de *activiteitenkalender* die niet klopt of ontbreekt: informatie over levende historieweekenden middeleeuws erf gaat maar tot juni, datum kermis klopt niet, informatie Koninginnemarkt is te summier en informatie over de Kunstrijkroute op 3^e zondag van de maand ontbreekt. Ook staat nergens op de site aangegeven hoe je nieuwe activiteiten kunt toevoegen of aanleveren. Dit domein levert 5 unieke problemen op.

Infocus

Een van de taken die bij Infocus uitgevoerd moest worden ging over de *activiteitenkalender*. Drie proefpersonen meldden dat de activiteitenkalender aan de rechterkant meer centraal zou mogen staan. Een ander probleem is dat de activiteitenkalender niet goed werkt.

De taak over de *activiteitenkalender* is ontwikkeld met een andere taak die betrekking heeft op toerisme en vrije tijd in het algemeen. Een van de problemen die bij deze taak naar boven kwam is dat er geen informatie wordt gegeven over de Onze Lieve Vrouwe toren. Het adres of informatie over bezichtigingen of de geschiedenis is nergens te vinden. Dit probleem is niet geconstrueerd; de onderzoeker ontdekte dit probleem pas bij het zoeken naar antwoorden op de taken. Door meer dan driekwart van de proefpersonen werd aangegeven dat er geen informatie wordt gegeven over deze toren. Een aantal proefpersonen (4) verwachtte dan ook dat je op de foto van de toren kunt klikken. Twee proefpersonen meldden dat de afkorting ‘OLV’ voor Onze Lieve Vrouwe toren niet duidelijk is.

Naar aanleiding van de taak om het telefoonnummer op te zoeken van de brugwachter kan worden gesteld dat een groot deel van de proefpersonen (10) het niet duidelijk vond dat informatie over bruggen onder de link ‘Afmeren stadshaven’ staat. Proefpersonen vonden de omschrijving van de

link niet duidelijk of verwachten dat de informatie onder het kopje 'Meer informatie staat'. Er zijn voor deze methode 7 unieke problemen geconstateerd bij dit domein. Geen van de problemen komen overeen; er is geen sprake van overlap.

Feedbackbutton			Infocus			
Unieke problemen	Aantal	Ernst	Unieke problemen	Aantal	Ernst	Overlap
			Het is niet duidelijk dat informatie over bruggen onder afmeren stadshaven staat (beschrijving link is niet duidelijk /onder meer informatie plaatsen)	10	2	X
			Het is niet mogelijk om op de foto van de Onze Lieve Vrouwe toren te klikken voor meer informatie over de toren	4	2	X
			De afkorting OLV voor de Onze Lieve Vrouwe toren is niet duidelijk	2	2	X
			De activiteitenkalender werkt niet goed: De activiteitenkalender geeft alle activiteiten aan i.p.v. de activiteiten in een bepaalde maand (aug.) / Als je op datum zoekt naar Dios Latinos dan gebeurt er niks	2	3	X
			Activiteitenkalender; de agenda rechts zou meer centraal mogen staan, valt niet op	2	2	X

			Er is alleen een foto van de Onze Lieve Vrouwe toren aanwezig, maar geen informatie over de toren (adres, bezoeken, geschiedenis)	16	2	X
			De locaties van de monumenten staan niet vermeld	1	2	X
Activiteitenkalender; Informatie over levende historieweekenden middeleeuws erf gaat maar tot juni	1	2				X
Informatie over Koninginnemarkt is summier	1	3				X
Informatie Kunstijkroute 3 ^e zondag v/d maand ontbreekt op activiteitenkalender	1	2				X
Activiteitenkalender: Er staat niet op de site hoe je nieuwe activiteiten kunt toevoegen of aanleveren	1	2				X
Datum kermis activiteitenkalender	1	2				X

klopt niet						
------------	--	--	--	--	--	--

Tabel 24: Unieke problemen Feedbackbutton en Infocus naar aantal en overlap

Problemen die met de feedbackbutton worden gesignaleerd gaan vooral over bepaalde informatie die niet klopt of ontbreekt. Bij Infocus zoomen proefpersonen weer in op het domein en gaan problemen ook over details. Zo signaleerden zij onder andere dat de activiteitenkalender centraler op de pagina kan staan, de afkorting OLV niet duidelijk is en dat er niet op een plaatje geklikt kan worden. De ernst van problemen komt ongeveer overeen. Geen van de problemen overlapt.

Verkeer en bereikbaarheid- wegwerkzaamheden Hogeweg A28

Feedbackbutton

Er zijn bij deze methode een aantal problemen geconstateerd. De pdf 'omleidingsroute oprit Hogeweg' en de pdf 'voorstel 30km-zones' openen niet. In eerste instantie stond de omleiding Hogeweg helemaal niet op de site. Ten vierde constateerde een proefpersoon dat er te weinig informatie over de uitvoering van de afsluiting van de Hogeweg (A28) op de site staat. Dit zijn vier unieke problemen.

Infocus

Bij deze methode is één uniek probleem geconstateerd; wanneer de 30km- zones worden ingevoerd is niet duidelijk op alle pagina's. Er is geen overzicht te vinden wanneer de 30km-zones per wijk worden ingevoerd, de datum staat er niet of er staat een verkeerde datum. Geen van de problemen die bij Infocus en de feedbackbutton zijn geconstateerd overlappen elkaar.

Unieke problemen FB	Aantal	Ernst	Unieke problemen Infocus	Aantal	Ernst	Overlap
			Datum invoering niet duidelijk op alle pagina's: Er is geen overzicht te vinden wanneer de 30km-zones per wijk worden ingevoerd, datum staat er niet of er staat een verkeerde datum	3	3	X

Wegwerkzaamheden: Pdf omleidingsroute oprit Hogeweg opent niet	1	3				X
Wegwerkzaamheden: Link pdf voorstel 30km-zones opent niet	3	2				X
Werkzaamheden: omleiding Hogeweg staat niet op de site	2	3				X
Werkzaamheden: Te weinig informatie over plannen Aansluiting Hogeweg op A28	1	3				X

Tabel 25: Unieke problemen Feedbackbutton en Infocus naar aantal en overlap

Bij de feedbackbutton gaan problemen voor dit domein vooral over informatie die ontbreekt of links die niet werken. Bij deze methode worden meerdere problemen genoemd. En bij Infocus gaat het probleem over informatie die ontbreekt, onduidelijk of niet correct is. De problemen komen in ernst overeen.

4.3.2 Unieke problemen en overlap feedbackbutton en Infocus algemeen

Geconstateerd kan worden dat er voor de feedbackbutton 14 unieke problemen waren, die werden geconstateerd op basis van 53 commentaren. Voor Infocus waren er 18 unieke problemen, gebaseerd op 118 commentaren. In verhouding worden er dus meer unieke problemen aangekaart met de feedbackbutton. De aard van deze problemen verschilt echter.

Hubbers constateerde dat bezoekers bij de feedbackbutton vooral klagen over informatie die niet gevonden kan worden of informatie die niet klopt. Ook worden veel technische problemen genoemd. Alle reacties hebben betrekking op het eigenbelang van bezoekers. Problemen over informatie die niet aanwezig is, niet klopt of technische problemen zullen hen gelijk opvallen. Zij

zullen zich vooral richten op echt storende punten. Bij Infocus is het duidelijker waarom bezoekers informatie niet kunnen vinden. Volgens Hubbers bekritisieren zij de website op een breder vlak. Deze constatering is ook van toepassing op bovenstaande vergelijking. De Infocuscommentaren gaan vaker in op details. Zo worden bij *'Digitaal afspraak maken'* via Infocus meerdere redenen gegeven waarom digitaal afspraak maken niet werkt. Bij *'Milieu en afval'* gaan de feedbackbuttonproblemen over links die niet werken of informatie die niet klopt. Het Infocuscommentaar gaat echter over een benaming van een link. Bij *'Toerisme en vrije tijd'* worden er bij Infocusproblemen meer details aangekaart. Zo signaleren zij onder andere dat de activiteitenkalender centraler op de pagina kan staan, de afkorting OLV niet duidelijk is en dat er niet op een plaatje geklikt kan worden. Ook noemen zij bepaalde informatie die niet aanwezig is. Bij de feedbackbuttonproblemen gaat het vooral over informatie die niet klopt of ontbreekt. Bij het laatste domein *'Verkeer en bereikbaarheid'* gaan de problemen bij beide methoden over informatie die niet klopt of ontbreekt. Problemen over links die niet werken komen bij de feedbackbutton aan de orde.

De deelvragen *'Hoeveel problemen worden er via de commentaren van de feedbackbutton en Infocus gesignaleerd?'* en *'Is er een verschil in type problemen dat per methode wordt gesignaleerd?'* zijn hiermee beantwoord.

4.4. Ernst

Om een antwoord te kunnen geven op de vraag *'Hoe ernstig zijn de problemen?'* zijn alle commentaren beoordeeld volgens de severity rating van Nielsen. Vervolgens is met behulp van de commentaren een lijst van problemen gemaakt die betrekking hadden op de domeinen *'Digitaal afspraak maken'*, *'Woonomgeving- milieu en afval'*, *'Toerisme en vrije tijd- agenda en activiteiten'* en *'Verkeer en veiligheid- wegwerkzaamheden Hogeweg A28'*. Per commentaar is gekeken of er sprake was van een nieuw probleem. Er is een overzicht gemaakt van het soort problemen, hoe vaak het probleem voorkwam en de ernst van problemen. Alle problemen die meerdere keren voorkwamen werden gezien als een uniek probleem. Bij problemen die maar een keer voorkwamen werd gekeken naar de ernst en werd beoordeeld of het probleem voor het verbeteren van de site het overwegen waard was.

De mate van ernst bij het domein *Digitaal afspraak maken* is bij Infocus 2.8 en bij de feedbackbutton 4. Bij het domein *Woonomgeving- milieu en afval* is de mate van ernst voor de problemen bij de feedbackbutton 2 en Infocus 1. Voor het domein *Toerisme en vrije tijd- activiteitenkalender* is de mate van ernst 2.4 bij Infocus en 2.2 bij de feedbackbutton. Voor het domein *Verkeer en veiligheid-*

wegwerkzaamheden Hogeweg A28 is de mate van ernst bij Infocus 3 en bij de feedbackbutton 2.3. Als we kijken naar het gemiddelde van de mate van ernst bij deze domeinen, dan zijn de problemen bij de feedbackbutton iets ernstiger (2.6 t.o.v. 2.3). De problemen die met de feedbackbutton worden achterhaald hebben dus meer prioriteit om opgelost te worden. De deelvraag *Zijn problemen bij de ene methode ernstiger dan de andere?* kan bevestigd worden.

In het onderzoek van Hubbers scoort de totale gemiddelde ernst per domein bij de feedbackbutton een 2.8 en bij Infocus een 2.4. Dit komt dus ongeveer overeen met de 2.6 en 2.3 voor ernst in dit onderzoek.

Er is ook gekeken naar de ernst van problemen van de totale opbrengst van de feedbackbutton. In tabel 26 zijn gemiddelde scores naar ernst per categorie te zien. De gemiddelde score van ernst was hier 2.5. Dit betekent dat problemen een middelmatige of hoge prioriteit hebben om opgelost te worden. De gemiddelde score naar ernst per categorie blijft voor Infocus hetzelfde, een 2.3.

Categorie	Gemiddelde score ernst feedbackbutton	Gemiddelde score ernst Infocus
De informatie klopt niet	2.2	2.5
Ik kan iets niet vinden	2.4	2.1
Ik begrijp iets niet / tekst is niet begrijpelijk	1	2.0
Er is een technisch probleem	2.8	4.0
Iets anders	2.2	X
De vormgeving is gebrekkig	X	2.8

Tabel 26: Gemiddelde score naar ernst per categorie feedbackbutton en Infocus

4.5 Kwaliteit van formuleringen

De deelvraag *'Is er verschil in kwaliteit van de formuleringen?'* zal hier worden beantwoord. Al in de literatuur kwam naar voren dat een bruikbaar commentaar zo duidelijk mogelijk moet worden geformuleerd. Het commentaar wordt bruikbaar door de plaats aan te geven waar het commentaar over gaat, wanneer de inhoud van de boodschap begrijpelijk is en wanneer er een oplossing wordt geboden ter verbetering van het probleem. Voor alle relevante commentaren die zijn verzameld met de feedbackbutton en Infocus is gekeken naar deze aspecten. Om de kwaliteit van de formulering

van de commentaren te achterhalen is gekeken naar de plaats van het object, de strekking van de inhoud van de formulering en of er een oplossing werd geboden voor het probleem. In de volgende tabellen is een overzicht te vinden van de uitkomsten van de beoordeling. Gebruikers konden maximaal een 3 behalen door op alle onderdelen te scoren.

Onderdeel	Infocus		Feedbackbutton	
	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)
Plaats commentaar (Object)	23 (59 markeringen)	26.7%	123	59.2%
Strekking boodschap (Inhoud)	77	89.3%	204	98 %
Oplossing	5	5.8%	51	24.5%

Tabel 27: Kwaliteit formuleringen Infocus en feedbackbutton (86 = 100%)

In tabel 27 wordt duidelijk dat de plaats van het object bij Infocus in veel minder commentaren werd genoemd. In Infocus is het mogelijk om een markering aan te geven, de plaats waarop het commentaar betrekking heeft hoeft dan in het tekstuele commentaar niet per se te worden genoemd. 59 commentaren waren voorzien van een markering. Wanneer proefpersonen ervoor kozen om geen markering aan te maken, werd in Infocus een afbeelding opgeslagen van de pagina waarop het commentaar betrekking had. Bij de feedbackbuttoncommentaren is de plaats van het commentaar veel minder zichtbaar. Deze commentaren komen binnen via de mail. In de e-mails wordt wel het ID van de pagina genoemd. De kwaliteit van de inhoud van de boodschap lag qua percentage iets hoger bij de feedbackbutton. Proefpersonen bij Infocus richtten zich bij de formulering van het commentaar op de taken. Waarschijnlijk is de inhoud van de boodschap daarom soms wat onduidelijker. Bij Infocus gaven maar zeer weinig proefpersonen een oplossing om het probleem te verhelpen. Daar is ook niet expliciet naar gevraagd. Bijna een kwart van de gebruikers van de feedbackbutton leverde een oplossing aan, al dan niet impliciet.

Als we kijken naar totaalscores voor de kwaliteit van de formulering, dan blijkt dat bij Infocus 20% van de proefpersonen scoorde op twee onderdelen en maar 3.5% op alle onderdelen. Bij de

feedbackbutton scoorde 56% van de respondenten op twee onderdelen en 13% op alle onderdelen. De proefpersonen bij de feedbackbutton scoorden dus hoger op de kwaliteit van de formulering.

Hubbers keek in haar vergelijking van de Infocus en feedbackbutton methodes alleen naar de kwaliteit van de reacties (Object, Inhoud en Oplossing) van de feedbackbutton en Infocus op de pagina 'Parkeren'. Uit haar onderzoek bleek dat het bij de feedbackbutton duidelijker is waar het commentaar op is gericht vergeleken met Infocus. Bij dit feedbackonderzoek naar de gemeentesite van Amersfoort is niet in alle gevallen direct duidelijk om welke gedeelte op de website het gaat. Bij Infocus is dat nog minder duidelijk, omdat die commentaren ondersteund worden door markeringen. Bij Hubbers was het commentaar in het Infocusonderzoek beter te begrijpen, wat waarschijnlijk te maken heeft met het feit dat de proefpersonen hoogopgeleide studenten waren. In dit onderzoek naar de gemeentesite van Amersfoort is de strekking van de boodschap bij beide methoden duidelijk. Het percentage ligt wat lager bij Infocus. Aan dit onderzoek deden dan ook proefpersonen met een verschillende achtergrond mee. Bij het onderzoek van Hubbers werden bij Infocus iets meer oplossingen gegeven in de reacties. Bij dit huidige onderzoek scoort juist de feedbackbutton hoger. De commentaren zijn ook beoordeeld op taalkundige kwaliteit (welgevormdheid). Daarvoor is gekeken naar de correctheid van spelling- en syntax, interpunctie en de compleetheid van informatie. Dit is te zien in onderstaande tabellen 34 en 35.

Onderdeel	Infocus		Feedbackbutton	
	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)	Aantal correcte commentaren	Percentage (in %)
Spelling en syntax	63	73 %	159	76.9 %
Interpunctie	36	41.8 %	154	74.1 %
Volledigheid	86	100 %	201	97.1 %

Tabel 28: Taalkundige kwaliteit formuleringen Infocus en feedbackbutton

De scores voor correctheid en volledigheid komen ongeveer overeen. Wat opvalt, is dat de Infocus proefpersonen veel minder gebruik maakten van interpunctie (41.8% tegenover 74.1%). Samengevat kunnen we stellen dat er verschillen zijn in kwaliteit van de verbaliseringen op het gebied van interpunctie, de plaats van het commentaar en het geven van een oplossing. Als we kijken naar de totaalscores van de taalkundige kwaliteit van de formulering, dan scoorden de feedbackbutton respondenten weer hoger dan de Infocus proefpersonen; 59% scoorde op alle onderdelen en 28% op twee onderdelen. Bij Infocus scoorde 42% van de proefpersonen op twee onderdelen en 20% op alle onderdelen.

Hubbers heeft in haar onderzoek alleen globaal gekeken naar spel- of grammaticale fouten. Maar 5% van de Infocus proefpersonen maakte fouten. Bij de feedbackbutton was dit twee keer zoveel. Bij dit onderzoek komen de scores voor spelling en syntax redelijk overeen. Ongeveer een kwart van de proefpersonen maakte spel- of grammaticale fouten.

4.6 Kosten en opbrengsten

In een kosten-batenanalyse worden de voordelen en kosten van een project tegen elkaar afgezet. De belangrijkste opbrengst van *'user page review methods'* zoals Infocus en de feedbackbutton is dat deze methoden verbeterpunten opleveren voor de gebruiksvriendelijkheid van een website. Via deze methoden wordt duidelijk tegen welke knelpunten gebruikers aanlopen wanneer zij de website bezoeken. Maar ook welke behoeften en verwachtingen gebruikers hebben. Het testen van de gebruiksvriendelijkheid kan veel investeringen in tijd en geld met zich mee brengen.

De feedbackbutton is een eenvoudige en goedkope manier van usability onderzoek. Gebruikers besluiten uit zichzelf om feedback te geven over de website. Dit betekent dat het verkrijgen van proefpersonen geen kosten met zich mee brengt. Kosten die voor deze methode gemaakt moeten worden zijn kosten voor het ontwerp en installeren van de feedbackbutton op de website en salariskosten van werknemers die de feedbackmailtjes afhandelen. Alle feedback komt binnen via de mailbox van de webredacteuren. Spam en onleesbare feedback worden er direct uitgefilterd. Vervolgens worden de mailtjes onder de webredacteuren verdeeld en door de desbetreffende webredacteur behandeld.

De Infocusmethode valt onder laboratoriumonderzoek. In de eerste plaats moet er een ruimte geregeld worden waarin het onderzoek kan plaatsvinden. Daarnaast moeten proefpersonen, al dan niet betaald, benaderd worden om mee te doen aan het onderzoek. Uiteraard brengt de aanschaf of een licentie voor Infocus kosten met zich mee. Het is niet gelukt om de prijs van het softwareprogramma Infocus te achterhalen. Kosten voor vergelijkbare tools als Kampyle en Usabilla variëren van 70 tot 350 euro en 35 tot 100 euro per maand, afhankelijk van het aantal proefpersonen en het aantal webpagina's dat gebruikt wordt. Ook moet de 'onderzoeker' vooraf bekijken hoe het programma Infocus werkt, wat kosten in tijd met zich mee brengt.

Het is eenvoudiger en minder tijdrovend om de resultaten van Infocus te analyseren. De markeerfunctie in Infocus helpt erg bij het analyseren van het commentaar. Gegevens die verkregen

zijn met Infocus kunnen ook op een eenvoudige manier geëxporteerd worden naar bijvoorbeeld Excel of Spss. De resultaten van de feedbackbutton komen echter binnen via de mail en moeten handmatig overgezet worden naar een spreadsheetprogramma of een programma voor statistische analyse. Ook kost het meer tijd om het ID van de pagina te openen en op deze manier te achterhalen over welke pagina het commentaar gaat.

Samenvattend kunnen we stellen dat de feedbackbutton een laagdrempelige en redelijk goedkope manier is om actuele gebruikersproblemen op de website te achterhalen. Daarbij gaat het vooral om technische problemen en informatie die niet of incorrect op de website aanwezig is. De tijd en kosten die geïnvesteerd moeten worden in het afhandelen en analyseren van de feedback moeten niet onderschat worden. Infocus is een duurdere evaluatiemethode. De aanschaf van de software en het verkrijgen van proefpersonen brengen de meeste kosten met zich mee. Infocus is een geschikte webevaluatiemethode waarbij proefpersonen uitgebreid de kans krijgen om de website tot in de kleinste details te beoordelen.

5 Conclusie

In deze scriptie zijn twee webevaluatiemethoden vergeleken; Infocus en de feedbackbutton. Zowel Infocus als de feedbackbutton vallen onder doelgroepgericht onderzoek, waarbij de ervaring van de doelgroep met de website wordt onderzocht. Beide methoden zijn '*user page review methods*', omdat van gebruikers wordt gevraagd commentaar te geven via een commentaarknop. De methodes onderscheiden zich van elkaar, doordat bij de feedbackbutton gebruikers daadwerkelijk online zijn en op zoek zijn naar informatie op de website (*in-use online onderzoek*). Bij Infocus is er sprake van een vooraf opgestelde setting en hebben proefpersonen de rol van evaluator (*non-use laboratoriumonderzoek*). Beide methoden zijn toegepast op de website van de gemeente Amersfoort, www.amersfoort.nl.

Als we kijken naar de verschillen in de methodiek tussen Infocus en de feedbackbutton, dan kunnen we stellen dat de feedbackbutton een laagdrempelige manier is om te achterhalen wat gebruikers van een website vinden. Er is sprake van een natuurlijke situatie waarbij het commentaar spontaan wordt gegeven, omdat de gebruikers bij het geven van feedback via de feedbackbutton in hun rol blijven als webgebruiker. Dit komt de ecologische validiteit van het onderzoek ten goede.

Bij Infocus verplaatsen de proefpersonen zich in de rol van beoordelaar. In het softwareprogramma Infocus kunnen proefpersonen op elk gewenst moment commentaar geven door middel van de annotateerknop. Zij worden door het onderzoek geleid door het uitvoeren van een aantal taken op basis van scenario's. Het op deze manier commentaar verkrijgen verloopt een stuk minder spontaan vergeleken met de feedbackbutton.

Een ander belangrijk verschil is dat met online onderzoek, zoals de feedbackbutton, een grotere doelgroep wordt bereikt en het potentieel aantal respondenten groter is.

Een nadeel van de feedbackbutton is dat er weinig bekend is over de achtergrond van proefpersonen, iets wat bij Infocus wel het geval is. Door de laboratoriumsetting is het onderzoek ook beter gecontroleerd. Tot slot zijn proefpersonen zich bij Infocus ervan bewust dat ze deelnemen aan een onderzoek, terwijl bij de feedbackbutton zelfselectie plaatsvindt.

In Infocus bestaat de mogelijkheid om het commentaar visueel toe te lichten, dit is een groot voordeel ten opzichte van de feedbackbutton, waarbij het alleen mogelijk is om tekstueel een toelichting te geven.

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag zijn Infocus- en feedbackbuttoncommentaren met elkaar vergeleken. De onderzoeksvraag die centraal staat bij deze scriptie is:

Wat zijn de overeenkomsten en verschillen in feedback van de methoden Infocus en de feedbackbutton en hoe zijn deze te verklaren?

Deze vraag kan beantwoord worden door antwoord te geven op de deelvragen.

Voor beide methoden zijn commentaren verzameld en geanalyseerd. Voor de analyse is gekeken naar het aantal en soort problemen, de categorie-indeling van de problemen, de ernst en de kwaliteit van problemen. Het blijkt dat de feedbackbutton voor meerdere doeleinden gebruikt wordt en dat niet al het commentaar relevant is ter verbetering van de website. Daarnaast gaan de commentaren van de feedbackbutton over de gehele website, terwijl de commentaren van Infocus inzoomen op bepaalde domeinen van de website. Er waren bij de feedbackbuttonmethode 148 unieke problemen en bij Infocus 18. Gebruikers van de feedbackbutton melden vooral problemen waar zij zich aan storen. Commentaren gaan over informatie die niet gevonden kan worden of niet klopt en technische problemen. Dat is de kracht van de feedbackbutton. Met de feedbackbutton worden actuele problemen aan het licht gebracht. Infocus proefpersonen bekritisieren de website op een breder vlak. Door hun rol als beoordelaar kunnen zij opmerkingen maken over alles wat hen opvalt.

Voor de analyse is er een vergelijking gemaakt voor de domeinen *Digitaal afspraak maken met burgerzaken, Woonomgeving, Toerisme en Vrije tijd en Verkeer en bereikbaarheid*.

Als we kijken naar het soort gebruikersproblemen waarop commentaren zich richten, dan kunnen we stellen dat bij de feedbackbutton de meeste problemen betrekking hebben op de categorieën *'er is een technisch probleem'* en *'de informatie klopt niet'*. De technische problemen gaan vooral over het niet kunnen maken van een afspraak of links die niet geopend kunnen worden. Ook bij Infocus scoort de categorie *'de informatie klopt niet'* hoog. Problemen in deze categorie gaan over informatie die niet correct is of helemaal niet op de site staat. De categorie *'ik kan iets niet vinden'* scoort hoog bij Infocus; 20% van de proefpersonen ondervindt problemen in deze categorie. Hierbij gaat het om alle problemen over de navigatie. Commentaren over *de vormgeving* beslaan een klein percentage van het totale aantal commentaren. Toch lijken proefpersonen zich bij Infocus meer te concentreren op de vormgeving als zij evalueren (9.3% tegenover 3.5% van de commentaren).

Uit een herbeoordeling door de onderzoeker en een tweede beoordelaar van de categorieën die proefpersonen hebben gebruikt blijkt dat de categorieën vaak niet overeenkomen. Bij Infocus maken proefpersonen het vaakst gebruik van de categorieën ik kan iets niet vinden of iets anders. 45.8% van de commentaren werd in een andere categorie geplaatst. Respondenten van de feedbackbutton kozen het vaakst de categorie er is een technisch probleem. Problemen werden bijna even vaak ingedeeld bij de categorieën ik kan iets niet vinden, de informatie klopt niet en iets anders. 38.5%

van de commentaren werd in een andere categorie geplaatst. Zowel bij Infocus en de feedbackbutton hebben proefpersonen moeite met het categoriseren van problemen. Vooral de benamingen en interpretaties van de categorieën ik kan iets niet vinden en de informatie klopt niet scheppen onduidelijkheid. Het is aannemelijk dat proefpersonen vaak gebruik maakten van de categorie 'iets anders', omdat zij moeite hadden met de interpretatie van categorieën. Aan de andere kant is het de vraag of proefpersonen daadwerkelijk in staat zijn om problemen in categorieën in te delen, aangezien het aantal categorieën en de benamingen van categorieën al in verschillende onderzoeken aangepast zijn. Als de categorieën van proefpersonen en de onderzoeker/tweede beoordelaar niet overeenkomen, dan kunnen de categorieën de onderzoeker ook geen houvast geven bij de analyse.

De gemiddelde ernst van problemen bij de feedbackbutton ligt hoger (een score van 2.6 versus 2.3). Problemen die met de feedbackbutton worden achterhaald hebben dus meer prioriteit om opgelost te worden. Natuurlijk moet per probleem worden bekeken hoe gauw het opgelost moet worden.

Uit de vergelijking in de kwaliteit van de formuleringen kunnen we opmaken dat er verschillen zijn op het gebied van interpunctie, de plaats van het commentaar en het geven van een oplossing. De plaats van het commentaar wordt in Infocus minder vaak genoemd, omdat proefpersonen in Infocus kunnen markeren op welke plaats het commentaar betrekking heeft. Een tekstuele toelichting is dan dubbelop. De kwaliteit van de inhoud van de boodschap ligt qua percentage iets hoger bij de feedbackbutton. Bij Infocus geven maar zeer weinig proefpersonen een oplossing voor het probleem. Daar is ook niet expliciet naar gevraagd. Bijna een kwart van de gebruikers van de feedbackbutton levert een oplossing aan. Opmerkelijk is dat de Infocus proefpersonen veel minder gebruik maken van interpunctie (41.8% tegenover 74.1%). Ongeveer 25% van de proefpersonen maakt spellings- of syntaxfouten.

Als we Infocus en de feedbackbutton qua kosten vergelijken, dan is Infocus duurder omdat het een laboratoriumonderzoek is waarbij proefpersonen moeten worden gevonden en een ruimte voor het onderzoek moet worden geregeld. Ook zijn er kosten voor de aanschaf van het softwareprogramma en een eventuele licentie. De feedbackbutton is in de opzet goedkoper, omdat proefpersonen zelf reageren. Kosten voor de feedbackbutton bestaan vooral uit het plaatsen van de feedbackbutton op de site en werknemerskosten om de feedback af te handelen en te analyseren. De analyse van de commentaren van de feedbackbutton kost meer tijd, omdat de analyse grotendeels handmatig gedaan moet worden. In Infocus helpen de markeringen om te achterhalen over welke pagina een

commentaar gaat en kunnen gegevens van het onderzoek geëxporteerd worden naar statistiek- en spreadsheetprogramma's.

Opgemerkt moet worden dat uitkomsten van dit onderzoek niet direct in praktijk toepasbaar zijn. Dit komt doordat de nadruk lag op het vergelijken van methodes en niet gericht was op het geven van aanbevelingen ter verbetering van de website. Uitkomsten van dit onderzoek kunnen ook niet gegeneraliseerd worden. Dit onderzoek heeft wel nuttige praktische resultaten opgeleverd. In bijlage 9 worden aanbevelingen gedaan waarmee de gemeente Amersfoort de website kan optimaliseren.

Samenvattend kunnen we uit de vergelijking van de methoden en de commentaren van Infocus en de feedbackbutton opmaken dat de feedbackbutton inzicht geeft in urgente problemen op de gehele website, doordat échte gebruikers problemen melden. Infocus is echter een geschikte methode om in te zoomen op bepaalde pagina's van de website. Bij beide methodes komen verschillende gebruikersproblemen aan het licht. De ene methode is daarom niet beter dan de andere. Juist een combinatie van methoden kan effectief zijn om de website zo goed mogelijk te kunnen verbeteren.

6 Discussie

In dit hoofdstuk zullen de tekortkomingen van dit onderzoek worden besproken en hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. Ook zullen enkele suggesties worden gedaan voor vervolgonderzoek.

Ten eerste blijkt uit zowel het onderzoek met de feedbackbutton als het Infocus onderzoek dat de categorieën die gebruikt zijn niet functioneel zijn. Veel proefpersonen deelden het commentaar in een verkeerde categorie in en daardoor konden de categorieën niet als hulpmiddel dienen voor de onderzoeker om de commentaren te analyseren. Uit de resultaten blijkt dat proefpersonen moeite hadden om onderscheid te maken tussen de categorieën *'ik kan iets niet vinden'* en *'de informatie klopt niet'*. De benamingen van deze categorieën moeten dus aangepast worden, omdat proefpersonen de categorieën op een andere manier interpreteerden dan de onderzoeker. Ook de categorie *'iets anders'* werd vaak gebruikt, waardoor het teveel een restcategorie wordt.

Vervolgonderzoek is nodig om te achterhalen hoe de categorieën aangepast moeten worden, zodat proefpersonen in staat zijn om problemen te categoriseren. Daarbij moet de vraag gesteld worden of proefpersonen daadwerkelijk hiertoe in staat zijn.

Ook is het aantal commentaren dat aangemaakt is bij het Infocus onderzoek klein. Het advies is om bij een volgend onderzoek met Infocus uit te gaan van de opzet die Henssen gebruikte in zijn stage onderzoek naar de website van de gemeente Utrecht. Bij de vrije opzet die hij gebruikte werd extra aandacht besteed aan de instructies die proefpersonen kregen. In mijn onderzoek werd kort vermeld wat er van proefpersonen werd verwacht. De categorieën werden kort genoemd en proefpersonen werden erop gewezen dat ze geen gebruik mochten maken van de zoekfunctie, dat er één probleem per keer gemeld moest worden, dat het commentaarscherm niet bedoeld was om de antwoorden op de taken te beantwoorden en dat het er bij het uitvoeren van de taken niet om het juiste antwoord ging, maar dat de proefpersoon zich kon inleven in de situatie. Bij een volgend onderzoek moet de nadruk dus nog meer op de instructie liggen. Ook moet er een duidelijkere tijdslimiet gesteld worden.

Verder is het geringe aantal commentaren dat binnenkwam via de feedbackbutton op de gemeente Amersfoort opvallend. Over een periode van 2,5 jaar kwamen er maar 418 commentaren binnen. Dit zou kunnen komen doordat er geen feedbackbutton op de homepage aanwezig is of doordat het icoon (een tekstballon) niet duidelijk genoeg is voor bezoekers van de website.

Hubbers (2010) suggereerde dat in een volgend onderzoek onderzocht kan worden of er een relatie is tussen de kwaliteit van de formulering en de relevantie van commentaar. Daarbij kan gekeken worden of minder sterk geformuleerde commentaren vaker irrelevant zijn dan sterk geformuleerde commentaren en of de kwaliteit van de verbaliseringen van irrelevante en relevante commentaren significant van elkaar verschilt.

Ook is het interessant om te achterhalen wat voor achtergrond respondenten hebben die online tools zoals de feedbackbutton gebruiken.

In de conclusie werd gesteld dat een combinatie van methoden effectief kan zijn om websites optimaal te kunnen verbeteren. Vervolgonderzoek moet uitwijzen welke combinaties van evaluatiemethoden het meest effectief zijn.

Uit het artikel van Hornbaek (2010) bleek dat het in veel onderzoeken onduidelijk is welke procedure onderzoekers gebruiken om gebruikersproblemen te matchen, omdat hier geen standaardprocedures voor bestaan. Toekomstig onderzoek zou zich kunnen bezighouden met het ontwikkelen van zo'n standaardprocedure.

Literatuurlijst

- Baan, F. (2008). Focus op Infocus. Een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid en validiteit van de website-evaluatiemethode Infocus. Masterthesis
- Bee, R. & Bee, F. (1998). *Constructive feedback*. The Guerness Press: Channel Islands
- Brown, P., Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge university Press.
- Elling, S., Lentz, L., De Jong (2007). Website Evaluation Questionnaire: Development of a research-based tool for evaluating informational websites. In Wimmer, M.A., Scholl, H.J. & Grönlund (Eds.): *EGOV 2007, LNCS 4656*, 293-304. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Elling, S. (2011). Users' abilities to review website pages. *Journal of Business and Technical Communication*. Manuscript
- Grooff, de D., De Meyer, G. & Walrave, M. (2001). *De dialoog: bloemlezing uit het werk van prof. dr. Guido Fauconnier*. Garant Uitgevers: Leuven-Apeldoorn
- Henssen, P.W.J. (2009). *Infocus onder de loep: Een onderzoek naar de waarde van Infocus als evaluatie-instrument voor informatieve websites*. Masterthesis
- Henssen, P. (2010). *Gebruikersonderzoek met Infocus. Een gebruikersonderzoek naar de problemen van de elf meest bezochte deelsites van de gemeentelijke website Gemeente Utrecht*. Stage onderzoek
- Hornbaek, K. (2010). Dogmas in the assessment of usability evaluation methods. *Behavior & Information Technology* 29, 97- 111.
- Hubbers, P.A.V. (2010). *Concurrerend commentaar. Een methodevergelijkend onderzoek tussen de commentaren op een feedbackbutton en Infocus*. Masterthesis
- Ilgen, D.R., Fisher, C. D., & Taylor, S.M. (1979). Consequences of individual feedback on behavior in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 64, 349-371
- De Jong, M., & L. Lentz (2001). Focus: Design and Evaluation of a Software Tool for Collecting Reader Feedback. *Technical Communication Quarterly*, 10 (4), 387-401.
- De Jong, M., Lentz, L., Elling, S., Schellens, P.J. (2004). Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites. De ontwikkeling en toepassing van een expertgericht evaluatie-instrument. *Aspect 69*. Enschede: Universiteit Twente, Afdeling Communicatiewetenschap.
- Kok, A. (2004). *Het hiërarchisch brein: inleiding tot de cognitieve neurowetenschap*. Koninklijke Van Gorcum b.v.
- Nelson, M.M. & Chun, C.D. (2009). The nature of feedback : How different types of peer feedback affect writing performance. *Instructional science*, 37 (4), 375-401.

Robbins, S.P. & Hunsaker, P.L. (2003). *Trainen van interpersoonlijke vaardigheden*. Pearson Education
Benelux 3^e druk

Willemse, J. & Willemse, J. (2010). *Anders kijken . Theorie en praktijk van de systeembenadering*. Bohn
Stafleu van Loghum: Houten

Vu, Thi Van Anh (2007). *“Uw opmerkingen over de website horen wij graag”*. Mastherthesis

Websites:

Gemeente Amersfoort. Geraadpleegd op: november -april 2011, van: www.amersfoort.nl

Gemeente Utrecht. Geraadpleegd op: 2 april 2011, van www.utrecht.nl

Website internetgoeroe Jacob Nielsen. Nielsen, J. (1995). *Severity ratings for usability problems*.

Geraadpleegd op: 28 maart 2011, van: www.useit.com

Website De Webrichtlijnen. Geraadpleegd op: 3 februari 2011, van: www.webrichtlijnen.nl

Bijlage 1: Instructie /draaiboek Infocus

Draaiboek

Het Infocus onderzoek vindt plaats in de gemeentehal van de gemeente Amersfoort. Het onderzoek wordt afgenomen bij één proefpersoon tegelijk. Op de laptop van de onderzoeker is het programma Infocus geïnstalleerd en de computer heeft toegang tot internet. De onderzoeker legt voor het onderzoek begint het papier met de taken en de vragen over persoonskenmerken en een pen klaar. Ook wordt alvast ingelogd in Infocus onder het proefpersoonnummer.

De proefpersoon wordt welkom geheten en er wordt uitgelegd wat het onderzoek inhoudt. Vervolgens wordt er uitgelegd hoe het programma Infocus werkt, wat er van de proefpersoon wordt verwacht en vindt er een proefsessie plaats op de toeristische website van Utrecht. Dan start de proefpersoon de evaluatie van de website van de gemeente Amersfoort. Aan de hand van de taken wordt de proefpersoon naar verschillende pagina's van de website geleid. Tegelijkertijd wordt van de proefpersoon gevraagd om commentaar gegeven op de website als hij dat nodig vindt. Wanneer de proefpersoon het antwoord op de taak niet kan vinden, wordt hij geholpen door de onderzoeker. Tot slot worden de vragen over de persoonskenmerken beantwoord door de proefpersoon. Tijdens de sessie observeert de onderzoeker de proefpersoon en maakt aantekeningen over de werkwijze en andere opvallendheden.

Instructie

Korte uitleg doel onderzoek

Bij dit onderzoek worden de meest bezochte domeinen van de website van de Gemeente Amersfoort bezocht. Er wordt onderzoek gedaan naar de kwaliteit en vindbaarheid van de belangrijkste informatie op de website.

Rol proefpersonen

U krijgt scenario's voorgelegd. De scenario's omschrijven situaties waarin gezocht wordt naar bepaalde informatie, bijvoorbeeld over de schoolvakanties. Voor u als proefpersoon is het de bedoeling dat u de website evalueert vanuit het perspectief van iemand die zich daadwerkelijk in deze situatie bevindt. Daarbij maakt u melding van alles wat uw zoektocht naar de juiste informatie belemmert en/ of verstoort.

Categorieën

Ik kan iets niet vinden
tekst is niet begrijpelijk
de informatie klopt niet
er is een technisch probleem
de vormgeving is gebrekkig
iets anders
compliment

Aandachtspunten

- het is de bedoeling dat u geen gebruik maakt van de zoekfunctie
- u meldt 1 probleem per keer
- u wordt verzocht om het commentaarscherf niet te gebruiken voor het geven van antwoorden op de taken
- het gaat er bij het uitvoeren van de taken niet om dat u de juiste antwoorden geeft, maar dat u zich kan inleven in de situatie.

Bijlage 2: domeinen problemen (zonder scheiding naar relevantie)

Domeinen website	Aantal problemen
Home	1
Gehele website	26
Pagina onduidelijk	97
Digitaal afspraak maken (Burgerzaken)	34
Loket belastingen	12
Loket Burgerzaken	9
Loket meldingen, klachten, bezwaar	1
Loket sociale zekerheid	2
Digitaal loket (huurwoning 1) (bodemonderzoek 1)	5
Loket gevonden voorwerpen	6
Vergunningenloket	5
Woonomgeving (milieu en afval 6)	30
Zorg, welzijn, onderwijs	4
Veiligheid	2
Ondernemen, werk, sociale zekerheid	2
Toerisme en vrije tijd (winkelen 6)	18
Verkeer en bereikbaarheid	11
Bestuur en organisatie	26
Contactpagina	2
Feedbackbutton	4

Meest voorkomende problemen bij domeinen: digitaal afspraak maken met burgerzaken, woonomgeving, bestuur en organisatie, toerisme en vrije tijd, verkeer en bereikbaarheid, loket burgerzaken, loket belastingen. Voor deze domeinen is nader bekeken op welke onderwerpen de problemen het vaakst betrekking hebben.

Digitaal afspraak maken met burgerzaken

algemeen 21
uittreksel persoonsregister 1
rijbewijs 3
paspoort 7
identiteitskaart 1
verklaring omtrent gedrag 1

Woonomgeving

wonen nieuwbouw /bouwen 3
plannen en projecten 4
milieu 3
wijken 5
stadsonderhoud 4
parken en groen 2
algemeen 3
milieu /afval 6

Bestuur en organisatie

algemeen 2
beleidsregels wet ruimtelijke ordening 1
raadsvergadering / verslagen / verkiezingen 5
nieuws en publicaties 12
feiten en cijfers 1
besluiten 3
aanbestedingen 2

Toerisme en vrije tijd

agenda / activiteiten 5
creatieve stad 1
zwemmen 1
algemeen 2
varen 1
openluchttheater 1
sport en spelen 1

Verkeer en bereikbaarheid

wegwerkzaamheden 9
(Hogeweg 4)
bereikbaarheid stadhuis 1
parkeren 1

Loket burgerzaken

algemeen 1

trouwen 2

verhuizen 2

overlijden 1

rijbewijs 1

uittreksel GBA 1

identiteitskaart 1

Loket belastingen

inzien taxatieverslag 4

afvalstoffenheffing 1

algemeen 1

automatische incasso/ betalingsregeling 4

aanslagbiljet woz 1

aanmeldvenster 1

Bijlage 3: domeinen problemen relevant commentaar

Domeinen website	Aantal problemen
Home	1
Gehele website	26
Digitaal afspraak maken	34
Loket belastingen	10
Loket Burgerzaken	8
Loket meldingen, klachten, bezwaar	1
Loket gevonden voorwerpen	6
Vergunningenloket	6
Woonomgeving (milieu en afval 7)	30
Zorg, welzijn, onderwijs	6
Veiligheid	2
Ondernemen, werk, sociale zekerheid	4
Toerisme en vrije tijd (winkelen 8)	20
Verkeer en bereikbaarheid	11
Bestuur en organisatie	27
Contactpagina	2
Feedbackbutton	3

Meest voorkomende problemen bij domeinen: digitaal afspraak maken met burgerzaken, woonomgeving, bestuur en organisatie, toerisme en vrije tijd, verkeer en bereikbaarheid, loket belastingen, loket burgerzaken. Voor deze domeinen is nader bekeken op welke onderwerpen de problemen het vaakst betrekking hebben.

Digitaal afspraak maken met burgerzaken

algemeen	22
uittreksel persoonsregister	1
rijbewijs	3
paspoort	7
identiteitskaart	1
verklaring omtrent gedrag	1

Woonomgeving

wonen nieuwbouw /bouwen	3
plannen en projecten	5
wijken	4
stadsonderhoud	4
parken en groen	2
algemeen	4
milieu /afval	8

Bestuur en organisatie

algemeen	3
beleidsregels wet ruimtelijke ordening	2
raadsvergadering / verslagen / verkiezingen	7
nieuws en publicaties	9
besluiten	4
aanbestedingen	2

Toerisme en vrije tijd

agenda / activiteiten	5
zwemmen	1
algemeen	2
varen	1
openluchttheater	1
sport en spelen	2
winkelen	8

Verkeer en bereikbaarheid

wegwerkzaamheden	7
(Hogeweg 3)	

bereikbaarheid stadhuis	1
parkeren	1
30 km zones	2

Loket burgerzaken

algemeen	1
trouwen	1
verhuizen	2
overlijden	1
rijbewijs	1
uittreksel GBA	1
identiteitskaart	1

Loket belastingen

inzien taxatieverslag	4
afvalstoffenheffing	1
algemeen	1
automatische incasso/ betalingsregeling	2
aanslagbiljet woz	1
aanmeldvenster	1

Bijlage 4: Feedbackbutton –unieke problemen; soort, frequentie en ernst

Categorie ik kan iets niet vinden

Probleem	Frequentie	Ernst
Bestuur en organisatie: er is geen kopje uitzending gemist te vinden als je een uitzending van de raadsvergadering wilt bekijken	1	2
Loket gevonden voorwerpen: Het is lastig om via de site aangifte te doen van een gevonden voorwerp	1	3
Meldingen, klachten, bezwaar: Klachten kunnen niet doorgegeven worden via sms	1	2
Burgerzaken: Hoe aangifte doen van overlijden is niet duidelijk	1	2
Belastingen: link inzien taxatie verslag via internet valt niet op	1	2
Bestuur en organisatie: stadsberichten zijn niet goed te vinden	1	2
Digitaal afspraak maken: hoe een afspraak maken met Digid is niet duidelijk	2	3
Gehele website: Route naar het stadhuis is niet te vinden	2	3
Bestuur en organisatie: Niet alle reacties zijn zichtbaar bij kadernota voor sportbeleid	1	2
Burgerzaken: Links download verhuisformulieren niet zichtbaar	1	2
Woonomgeving: Link naar Veiligheid in Randenbroek staat er twee keer	1	2

Categorie Ik begrijp iets niet

Probleem	Frequentie	Ernst
Ondernemen, werk, sociale zekerheid: pagina met rechten en plichten, er wordt maar 1 recht genoemd	1	1

Categorie Er is een technisch probleem

Probleem	Frequentie	Ernst
Gehele website: De pagina amersfoort.nl/crisis bestaat niet en er wordt naar deze pagina verwezen op denkvooruit.nl	1	3
Bestuur en organisatie: de pagina amersfoort.nl/id=102620 bestaat niet	1	2
Burgerzaken: Locatie kleine en grote trouwzaal is niet te bekijken met Apple computer	1	3
Winkeltijden: Pdf koopavonden opent niet	1	3
Verkeer en bereikbaarheid: Pdf omleidingsroute oprit Hogeweg opent niet	1	3
Veiligheid: Link ('hier') naar Bas Gul werkt niet	1	2
Ondernemen, werk, sociale zekerheid: Bovenste link naar creatieve stad werkt niet bij economische projecten in Amersfoort	1	2
Toerisme en vrije tijd: Zwemactiviteiten werkt niet	1	2
Woonomgeving: De link bij Amersfoort schoon werkt niet	1	2
Digitaal afspraak maken werkt niet	33	4
Woonomgeving: Link op pagina bodemkwaliteit in beeld naar	1	2

bodembeheerplan werkt niet		
Vergunningenloket: Link naar omgevingsloket online werkt niet bij websites en achtergrondinfo vergunningen	1	2
Woonomgeving: Links naar standaard aanvraagformulier en checklist werken niet bij tijdelijke verhuur eigen woning	1	2
Bestuur en organisatie: Document jongerenonderzoek 2010 opent niet	1	2
Bestuur en organisatie: Verslagen van 8/12/2009 openen niet op pagina besluitenlijsten	1	2
Loket gevonden voorwerpen: Formulier gevonden voorwerpen kan niet volledig ingevuld worden als telefoonnummer niet wordt ingevuld maar dit is niet verplicht	1	2
Contactpagina:e-mailadres klopt niet	1	3
Gehele site: Sommige links werken niet op de site, graag up to date houden	1	2
Bestuur en organisatie: Link stemwijzer werkt niet	1	2
Bestuur en organisatie: Het formulier woz taxatierapport bij inzien taxatieverslag via internet opent niet/ gegevens invoeren lukt niet	3	2
Bestuur en organisatie:Link onder besluit 'notulen' opent	1	2

niet		
Veiligheid: Link naar pdf veiligheidsprogramma 2007 werkt niet	1	2
Loket belastingen: Digitaal automatische machtiging invullen werkt niet bij geldzaken > automatische incasso	2	3
Vergunningenloket: Link naar bouwvergunning werkt niet 'direct aanvragen'	1	2
Gehele website: Tekst op de site is te klein, ook bij zoekmachine	2	2
Zorg, welzijn, onderwijs: Tweede pagina scholen speciaal onderwijs is niet te openen	1	2
Loket belastingen: Formulier hondenbelasting opent niet met Digid	1	3
Sociale zekerheid: klantgegevens inzien bij uitkeringen werkt niet	1	4
Loket belastingen: pagina betalingsregeling, inloggen met Digid werkt niet	1	3
Vergunningenloket: downloaden van de subsidiecriteria meerjarige projecten en incidentele projecten amateurkunst lukt niet	1	2
Woonomgeving: Link actiegroep veiligheid. nu werkt	1	2

niet		
Bestuurlijke informatie: zoeken naar teksten waarin cijfers en/of leestekens voorkomen is nu niet mogelijk. Bv zoeken naar "Velden 3A".	1	1
Bestuur en organisatie: Pagina nieuws over juli opent niet	1	2
Woonomgeving: Link "Boomeffect rapportage Troelstralaan-Schaepmanlaan" bijlage 1 tekening" werkt niet	1	2
Bestuur en organisatie: Aanbestedingen insteekhaven De Isselt fase 2 opent niet	1	2
Gehele site: Er is slordig XHTML geschreven is. (Site door een HTML Validator halen).	1	1
Feedbackbutton: De teller voor het commentaarveld werkt niet in Firefox. (Met copy/paste kun je veel meer tekst invoeren.)	1	3
Woonomgeving: Link naar bodemonderzoek werkt niet	1	2
Bestuur en organisatie: Link naar artikel emancipatie allochtone jongeren werkt niet	1	2
Bestuur en organisatie: Lijst ingekomen stukken 2008 – links naar aug. werken niet	1	2
Woonomgeving: Link pdf voorstel 30 km zones opent niet	3	2
Bestuur en organisatie: Aanmelden voor Raadsmail via formulier lukt niet	1	2

Bestuur en organisatie: bestemmingsplannen -Pdf wijzigingsplan 3c Hooglanderveen staat niet goed aangegeven	1	2
Gehele site: Alleen browse aloud for windows, geen html icm aureal stylesheets	1	1
Woonomgeving:Link grof vuil naar Rova loopt dood	2	2
Loket belastingen: Opvragen kopie aanslagbiljet woz werkt niet	1	2
Feedbackbutton: commentaarveld van 200 tekens is te weinig	1	3
Toerisme en vrije tijd: De link naar recreatie Midden Nederland werkt niet	1	2
Digitaal afspraak maken: Afspraak uittreksel GBA is online niet mogelijk	1	3
Woonomgeving:De link naar bewonerscollectief Papillon werkt niet (bewonerssites)	1	2

Toerisme en vrije tijd: Link naar website openlucht theater werkt niet	1	2
Bij aanbestedingspagina is er sprake van een testpagina	1	2
Bestuur en organisatie: Link naar de tros klopt niet, ter land ter zee en in de lucht	1	2

(persberichten juli 2010)		
Woonomgeving:Kaartjes plannen zijn onleesbaar bij herinrichting Utrechtseweg	1	2

Categorie de informatie klopt niet

Ondernemen, werk, sociale zekerheid: er staat geen info op de site als je een horecaonderneming wilt starten	1	1
Gehele website: Startdatum appartementen Eemplein staat niet op de site	1	2
Toerisme en vrije tijd: Activiteitenkalender;Informatie over levende historieweekenden Middeleeuws erf gaat maar tot juni	1	2
Verkeer en bereikbaarheid:Werkzaamheden; afsluitingen voor fietsers worden niet genoemd	1	3

Gehele website: Woz bepaling staat niet op de site	2	2
Verkeer en bereikbaarheid: Werkzaamheden: omleiding Hogeweg staat niet op de site	2	3
Woonomgeving: Besluit Kersenbaan Raad van State staat niet op site	1	3
Toerisme en vrije tijd: Info over Koninginnemarkt is summier	1	3
Burgerzaken:E-mailadres verhuisformulier of verzendmogelijkheid staat niet op de	1	3

site		
Toerisme en vrije tijd: Info over extra koopavonden staat niet op de site	1	3
Toerisme en vrije tijd: Er staat geen adresaanduiding bij de markt	1	3
Loket belastingen :E-mail adres loket belastingen > contact staat er niet	1	2
Woonomgeving: Datum ingang beleid hondenpoep (stadsonderhoud) staat niet vermeld	1	2
Bestuur en organisatie: Er staat geen aankondiging voor Duurzame donderdag op de site (persberichten)	1	2
Gehele website: Formulier brievenenquête stadspelling staat niet op de site	1	1
Loket gevonden voorwerpen: Adres bureau gevonden voorwerpen staat niet op de site	1	2
Contactpagina: Postcode wordt niet aangegeven bij adresgegevens gemeentehuis	1	3
Bestuur en organisatie: Raadsinformatiebrief 58 staat niet in het overzicht (Gemeenteraad > Informatie tussen raad en college)	1	2
Bestuur en organisatie: Download open tuinendag staat niet op de site	1	3
Vergunningenloket: Kapvergunningen van week 28 nov. 2008 staan niet op site	1	2
Bestuur en organisatie: Er is geen algemeen verhaaltje over de Gemeente Amersfoort onder: Wie zijn wij, wat doen we, wat maakt ons	1	2

nou één organisatie etc.		
Toerisme en vrije tijd: Info Kunstrijkroute 3 ^e zondag v/d maand ontbreekt	1	2
Woonomgeving: Info over het inleveren van bruin- en witgoed in het kader van de verwijderingsbijdrage (zie site van stichting NVMP en VROM) staat niet op site	1	2
Verkeer en bereikbaarheid: Vermelding tarieven parkeermogelijkheden ontbreekt	1	3
Gehele website: Geldende bestemmingsplannen staan niet op de site	1	2
Toerisme en vrije tijd: Bij sport en spelen is info niet compleet; sportmogelijkheden en verenigingen ontbreken, subsidieregeling sportvoorzieningen	2	3
Woonomgeving: afval en grofvuil info is niet compleet. Openingstijden, soort afval, kosten ontbreken	1	2
Contactpagina: e-mailadres klopt niet	1	3
Toerisme en vrije tijd: Activiteitenkalender: Er staat niet op de site hoe je nieuwe activiteiten kunt toevoegen of aanleveren	1	2
Gehele website: Informatie op de site is niet actueel (bv informatie uit 2006!)	2	4

Loket gevonden voorwerpen: Bij verwijzingen naar Rova telefoonnummer Rova vermelden, pagina klike kwijt	1	2
Milieu en afval: Informatie over wat te doen met ander vet	1	2
Verkeer en veiligheid: Te weinig informatie over plannen Aansluiting Hogeweg op A28	1	3
Bestuur en organisatie: Tekening met ligging fietspad staat niet op de site (stadberichten aug. 2009)	1	2
Woonomgeving: Er staat geen adres bij parken en groen	1	2
Woonomgeving: Data duurzaamheidscafé staat niet op de site (milieu> duurzaamheid door en voor bedrijven)	1	2
Loket gevonden voorwerpen: Gevonden voorwerpenlijst is niet actueel	1	2
Feedbackbutton: Spellingsfout naast icoontje >die	1	1
Bestuur en organisatie: Blauwalgen aangetroffen in Hoogland en Isselt Klein spelfoutje in de laatste regel van de 2e alinea. "... contact met de huis= de huid (stadsberichten juli 2008)	1	1
Vergunningenloket: Welstandsnota, Hoofdstuk 6 heeft de inhoud van hoofdstuk 7	1	2
Vergunningenloket: Welstandsnota Bijlage E opent niet	1	2
Verkeer en veiligheid: Werkzaamheden, er is geen	1	2

informatie over Vondelplein dat is opengebrouwen		
Gehele website: Link naar Amersfoort 750 jaar ontbreekt op de site	1	2
Spellingsfout > oorlopig moet zijn voorlopig (stadsberichten juni 2008, inrichting Van Asch van Wijkstr)	1	1
Toerisme en vrije tijd: Informatie over markt is incorrect; er is op don geen warenmarkt in Schothorst. Op woe en vr is er wel markt	1	3
Woonomgeving: Nieuws, Onder de 2 linken in de tekst (snelle start bouw nieuwbouwwoning levert koper 50% bouwleges op) zit hetzelfde formulier. Allebei het aanvraagformulier.	1	2
Digitaal loket verordeningen, beleidsregels: Vastgestelde beleidsregels toepassing artikel 17 WRO voor de parasols betroffen ook het nieuwe artikel 3.22 Wro. Dit staat niet vermeld op de site.	1	2
Werkzaamheden: geluidshinder toevoegen bij verkeershinder (persberichten maart 2010)	1	2
Burgerzaken tijden en tarieven: Spellingsfout, Wessingel ipv Westsingel	1	1
Toerisme en vrije tijd: Bevrijdingsfestival is 65 jaar geleden ipv 60 (persberichten mrt 2005 bevrijdingsfestival)	1	2
Toerisme en vrije tijd: datum kermis klopt niet	1	2

Loket belastingen: Spelling: Afvalstoffenhefiing = afvalstoffenheffing	1	2
Milieu en afval: Bij bewonersinitiatieven moet Zielhorst toegevoegd worden (persbericht dec 2009)	1	2
Bestuur en organisatie: Data is van 2007. Het moet waarschijnlijk vr 8 en zat 9 jan zijn wanneer kerstbomen kunnen worden ingezameld.Persberichten 2006, kerstbomen en vuurwerkactie.	1	2
Bestuur en organisatie: vrijdag 6 januari moet woensdag 6 januari zijn. Persberichten 2005.	1	2
Digitaal loket leges: volgens de leges- tarieventabel 2010-1 is er ook de mogelijkheid voor het aanvragen van een "attestatie de vita" dmv een bank/giro overschrijving. Bij de productinformatie staat daar geen informatie over.	1	2
Toerisme en vrije tijd: In Folder Eemhaven A'foort staat dat de reistijd van het Eemmeer tot de Eemhaven 1,5 a 2 uur is. Dat is 2.10 zijn gezien de max. snelheid van 6 km/h ipv 12 over 5,5 van 18 km.	1	1
Toerisme en vrije tijd; winkelen: Koopavond op het Pieterstastokerf is op vrijdag, en Super de Boer is vervangen door Lidl.	1	3
Bestuur en organisatie- koninklijke onderscheidingen. Bij de beschrijving van de Orde van de Nederlandse Leeuw staat een afbeelding van een andere Orde !	1	2

Woonomgeving, werkzaamheden. de van randwijklaan wordt afgesloten, dat is hier niet vermeld	1	3
Woonomgeving: De inrichting van het Parkje aan de Randwijklaan en Willem Barentszstraat is nog niet gestart en wordt zeker niet in juli opgeleverd. Misschien wordt deze week gestart. Planning van de opening is 23 september. Tekst moet aangepast worden	1	2
Woonomgeving: Wijk Kattenbroek – speelspots – er staat in de tekst dat de Geeren en Maten onder Kattenbroek valt. Dit valt onder Hoogland	1	2
Zorg, welzijn, onderwijs: Het adres staat niet vermeld bij het crematorium.	1	2
Woonomgeving, Milieu en afval: Volgens ROVA Amersfoort bestaat er geen doe-het-zelfpakket asbestverwijdering. Het enige wat de ROVA ter beschikking heeft is plastic om asbest in te verpakken. Informatie is onjuist	1	2
Verkeer en veiligheid: De wegwerkzaamheden op de Laan naar Emiclaer staan niet vermeld	1	3
Woonomgeving: Tekst in bericht 'realisering tweede supermarkt' Vathorst gaat over ontwikkeling ico-cluster. Over een supermarkt wordt niets verteld.	1	2
Zorg, welzijn en onderwijs: Spelling Actieplan Laaggeletterdheid; email en e-mail wordt door elkaar gebruikt. e-mail enquête moet zijn e-mailenquête, net zoals e-mailadres,	1	1

e-mailbericht e.d.		
Digitaal afspraak maken: uittreksel persoonsregister staat niet bij te kiezen producten	2	3
Bestuur en organisatie: Spelling Kadernota (pdf) pag. 2 lange-termijn- ambities is één woord: langetermijnambities en al dergelijke combinaties ook. pag. 4 het CAO- akkoord moet zijn cao-akkoord	1	1
Bestuur en organisatie: Beleidsregels subsidiering bijzondere sportevenementen Amersfoort "Bijzondere Sportevenementen Amersfoort, treedt in werking met ingang van de achtste dag na die waarop zij is bekend-gemaakt" Als afbreken aan staat als de tekst in een website wordt geplakt dan zijn de streepjes zichtbaar op plaatsen waar die niet horen.	1	1
Woonomgeving – tijdelijke verhuur eigen woning -er staat niet waar de aanvraag met documenten naar toe gestuurd moet worden.	1	3
De extra koopavonden in december zijn fout opgegeven aangezien 22 december een dinsdag is en 23 december op woensdag.	1	3
Burgerzaken: Bij eerste aanvraag rijbewijs staat dat dit 5 werkdagen duurt. Bij verlenging/vernieuwing staat hierover niets.	1	2
Zorg, welzijn, onderwijs: De schoolvakanties staan nog vermeld voor schooljaar 2007 -2008.	1	3
Woonomgeving: In de pdf "verbeelding bestemmingsplan	1	2

station Hoevelaken" ontbreekt de parkeerplaats ten noorden van de A1. Die staat overigens wel in de toelichting.		
Digitaal afspraak maken: Kalenderjaar klopt niet	1	4

Categorie iets anders

Gehele site:Tekst website is te klein	5	2
Bestuur en organisatie: de pagina met de uitslagen van de gem.raadsverkiezingen 2010 is slecht leesbaar door kleur letters/cijfers (grijs) op zwarte achtergrond.	1	3
Woonomgeving: Kaart met strooiroute is niet leesbaar	1	3
Laatste nieuws Amersfoort d.m.v. Rss is niet mogelijk	1	1
Loket belastingen: Formulier inzien taxatieverslag:Op het aanmeldvenster staat een leeg invulveld plus een aanmeld button. Wat moet in het invulveld ingevuld worden.	1	3
De legenda op de Hondenwandelkaart is niet duidelijk (vooral blauw). Deze suggereert dat in de niet-ingekeurde gebieden met de hond los gelopen mag worden.	1	2
Toerisme en vrij tijd – winkeltijden. Zoekmachine geeft bij info over koopavonden in december als eerste zoekresultaat informatie uit 2007.	1	2

Bijlage 5: Infocus- unieke problemen; soort, frequentie en ernst

*De 19 unieke problemen staan vetgedrukt.

Categorie Iets anders

Probleem	Frequentie	Ernst
Telefoonnummer brugwachter is niet te vinden via zoekmachine	1	2
E-mailadres verplichten bij afspraak maken is onzin	1	1
Er wordt geen reclame op de website gemaakt voor Dias Latinos	1	0
De site heeft teveel links	1	1
Er kan nog wel wat veranderd worden aan de site	1	1
Er staat teveel informatie afmeren stadshaven	1	1
Er staat teveel informatie op de site	1	1

Categorie Ik kan iets niet vinden

Probleem	Frequentie	Ernst
Er is geen link naar vaarsnelheid/grachten	1	2
Het is niet duidelijk dat informatie over bruggen onder afmeren stadshaven staat (beschrijving link is niet duidelijk, of onder meer informatie plaatsen)	10	2
Je moet teveel doorlinken naar afspraak maken	3	2
Het is niet duidelijk dat de Onze Lieve Vrouwe toren een monument is	1	2
30km-zones staat niet op een logische plaats onder bereikbaarheid bij projecten	1	2
Het is niet mogelijk om op de kopjes aan de linkerkant in het afsprakenmenu te klikken	1	3
Het telefoonnummer van de brugwachter staat niet onder verkeer	1	1

De links bij verkeer en bereikbaarheid zijn niet duidelijk, waar staan 30 km zones onder	1	2
Het is niet duidelijk dat informatie over grofvuil bij Woonomgeving staat, zou eerder onder link Gemeentediensten of iets dergelijks moeten staan	1	1
Het is niet mogelijk om op de foto van de Onze Lieve Vrouwe toren te klikken voor meer informatie over de toren	4	2
Afspraak maken staat niet onder Aanvragen en uitreiken	2	3

Categorie Tekst is niet begrijpelijk

Probleem	Frequentie	Ernst
De omschrijving van de link 'Afmeren stadshaven' is niet duidelijk als je zoekt naar tel brugwachter	1	2
Na hoeveel dagen je het paspoort kunt ophalen staat teveel verstoep in de tekst	3	2
De afkorting OLV voor de Onze Lieve Vrouwe toren is niet duidelijk	2	2

Categorie Er is een technisch probleem

Probleem	Frequentie	Ernst
Afspraak maken blijft hangen bij datum invoeren	1	4
De activiteitenkalender geeft evenement niet aan (Dias Latinos)	1	3

Categorie De vormgeving is gebrekkig

Probleem	Frequentie	Ernst
De activiteitenkalender werkt niet goed: De activiteitenkalender geeft alle activiteiten aan i.p.v. de	2	3

activiteiten in een bepaalde maand (aug.) / Als je op datum zoekt naar Dias Latinos dan gebeurt er niks		
Bij afspraak maken is het onduidelijk dat alleen de onderstreepte data vrij zijn	1	2
Het is niet duidelijk bij afspraak maken dat je met de scrollbar meerdere productcategorieën kunt zien	1	3
Bij afspraak maken is het niet duidelijk dat je 2x "afspraak maken" moet selecteren om een afspraak te maken voor 2 personen	2	3
Op de gehele site is het lettertype niet aan te passen	1	3
Bij afspraak maken is het niet mogelijk om persoonsgegevens in te voeren voor een tweede persoon	2	3
Activiteitenkalender; de agenda rechts zou meer centraal mogen staan, valt niet op	2	2

Categorie De informatie klopt niet

Probleem	Frequentie	Ernst
Er is alleen een foto van de Onze Lieve Vrouwe toren aanwezig, maar geen informatie over de toren (adres, bezoeken, gs)	16	2
Bij afspraak maken staat niks vermeld over hoe je een afspraak kunt maken voor 2 personen	14	3
De locaties van de monumenten staan niet vermeld	1	2
Datum invoering niet duidelijk op alle pagina's: Er is geen overzicht te vinden wanneer de 30 km zones per wijk worden ingevoerd, datum staat er niet of verkeerd	3	3

Bijlage 6: Taken Infocus

Taken

Taak 1

U houdt ervan om in uw vrije tijd te varen, maar u beschikt zelf niet over een boot. Als een vriend uit het buitenland in augustus bij u langskomt, besluit u om bij verhuurbedrijf 'Aan het roer' in de Eemhaven een sloep te huren. Thuis plant u uw vaartocht en ziet op de kaart dat u tijdens uw route verschillende bruggen tegenkomt, zoals de Koppelbrug en de Kwekersbrug.

- a) Op welk telefoonnummer kunt u de brugwachter bereiken en tussen welke tijden?

- b) Hoe hard mag u varen in de wateren van de binnenstad? **Deze taak is geschrapt**

De Onze Lieve Vrouwe Toren is een van de monumenten van Amersfoort en u vindt dat uw vriend deze toren zeker moet zien. U wilt hem alvast wat informatie laten zien op de website van de gemeente Amersfoort.

- c) Waar bevindt deze toren zich?

In augustus wilt u het liefst lekker buiten zijn. U kijkt op de website of er nog iets te beleven valt in Amersfoort waar u samen met uw vriend heen kunt gaan.

- d) Welk festival vindt plaats in augustus? (21-22 aug)

Taak 2

U gaat binnenkort een reisje maken naar New York. Natuurlijk moet u dan over een geldig reisdocument beschikken. Daarom wilt u op tijd een nieuw paspoort regelen voor u en uw partner.

- a) Probeer online een afspraak te maken om een nieuw paspoort te regelen. Doe dit onder de naam Saskia Test en gebruik het mailadres: mailfeedbackbutton@gmail.com. Maak een afspraak in mei.

Om veiligheidsredenen kunt u uw nieuwe paspoort niet gelijk meenemen als u op het stadhuis bent.

- b) Na hoeveel dagen kunt u uw paspoort ophalen?

- c) Wat moet u invullen voordat u naar Amerika reist? **Deze taak is geschrapt**

Taak 3

U woont in Amersfoort Liendert en maakt doordeweeks gebruik van de A28 om op uw werk in Putten te komen. Door toenemende verkeersdrukke rond het knooppunt Hoevelaken komt er een nieuwe aansluiting van de Hogeweg op de A28.

- a) Tot wanneer is de oprit Hogeweg naar de A28 afgesloten?

De gemeente heeft besloten om vanuit het oogpunt verkeersveiligheid gefaseerd 30-kilometerzones in te gaan voeren in alle woonwijken van Amersfoort. U woont in Amersfoort-Schothorst.

b) Wanneer worden de 30-kilometerzones in uw wijk ingevoerd?

Taak 4 **taak A en b zijn geschrapt**

U heeft besloten om een hond als huisdier te nemen. Veel inwoners van Amersfoort hebben overlast van hondenpoep. Amersfoort doet er alles aan om de stad schoon te houden. Dat houdt in dat ook het hondenpoepbeleid is aangescherpt. Zo wordt van u verwacht dat u alles wat uw hond achterlaat opruimt.

a) In welke gebieden bent u niet verplicht de poep van uw hond op te ruimen?

b) Als hondenbezitter dient u hondenbelasting te betalen. Hoeveel belasting betaalt u per maand voor uw hond?

Amersfoort doet er alles aan om de stad schoon te houden. Afval wordt in Amersfoort verwerkt door ROVA. U heeft na een verbouwing veel afval en wilt dat graag laten ophalen.

c) Wat moet u doen als u grofvuil kwijt wilt?

Bijlage 7: Antwoorden taken Infocus

Taak 1

- a) Toerisme en vrije tijd > Fietsen, wandelen, varen > Varen > Eemhaven (passantenhaven) > haven informatie > afmeren. Telefoonnummer: 0334615797. Tussen 9 en 20u, behalve tussen 16.30 en 17.30u.
- b) -
- c) Toerisme en vrije tijd > Bezienswaardigheden en attracties > Monumenten. Of Bezienswaardigheden en attracties > gebouwen en kunstwerken > Monumenten. Het is niet duidelijk waar deze toren zich bevindt. Er staat geen informatie over de toren / adres.
- d) Toerisme en vrije tijd > evenementen en uitgaan > (> Evenementen) activiteitenkalender. Via kalender rechts kun je niet zoeken. Ook niet via 'zoeken activiteit'. Alleen met scrollen kun je het antwoord vinden: Dias latinos festival.

Taak 2

- a) Loket burgerzaken > afspraak maken met burgerzaken > afspraak maken. Of loket burgerzaken > officiële documenten > paspoorten > openingstijden / afspraak maken > link een afspraak maken in de tekst > pagina afspraak maken met burgerzaken > afspraak maken. Of via homepage > populair digitaal loket; afspraak maken met burgerzaken > een afspraak maken. Om voor 2 personen een afspraak te maken moet je twee keer 'paspoort aanvraag' selecteren. Dit staat echter nergens. Ook is het niet mogelijk om de gegevens van de tweede persoon waarvoor je een afspraak maakt in te voeren.
- b) Loket burgerzaken > (officiële documenten) > paspoorten. In de tekst staat 'na vijf werkdagen'. Bij de kop Aanvragen en uitreiken staat het nog een keer.
- c) -
- d)

Taak 3

- a) Verkeer en bereikbaarheid > wegwerkzaamheden > Aansluiting Hoge weg op de A28 > zie gerelateerde links Aansluiting Hogeweg op de A28. Tot 1 april. Of Verkeer en bereikbaarheid > bereikbaarheid > projecten > Aansluiting Hogeweg op A28.
- b) Verkeer en bereikbaarheid > verkeersveiligheid > 30km-zones in Amersfoort > In Schothorst is de uitvoering al afgerond. Of Verkeer en bereikbaarheid > bereikbaarheid > verkeersveiligheid > 30km-zones in Amersfoort. Of Verkeer en bereikbaarheid > Projecten > 30km-zones in Schothorst. Hier staat dat Schothorst de derde wijk is. (Verkeerde informatie).
- c) Woonomgeving > wijken > Schothorst > Plannen en projecten > 30km-zones > Schothorst wordt de derde wijk.

Taak 4

- a) -
- b) -
- c) Woonomgeving > afval en grofvuil > grofvuil en kringloop. Bellen naar Rova en een afspraak maken wanneer het grofvuil wordt opgehaald.

Bijlage 8: Persoonlijke gegevens Infocus

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

Wat is uw leeftijd?

..... jaar

Wat is uw hoogst genoten (afgeronde) opleiding?

- Basisschool
- Lbo/ vmbo /mavo /mulo
- Havo/vwo/mbo
- Hbo
- Wo

Heeft u weleens eerder een gemeentelijke website bezocht?

- Ja
- Nee

Heeft u weleens eerder de website van gemeente Amersfoort bezocht?

- Ja
- Nee

Bijlage 9: Aanbevelingen gemeente Amersfoort

De onderzoeken naar de commentaren van Infocus en de feedbackbutton hebben geresulteerd in een lijst van aanbevelingen voor de website van de gemeente Amersfoort. De problemen worden kort beschreven en er wordt een advies gegeven hoe het probleem opgelost kan worden. De ernst van het probleem wordt genoemd, zodat er een indicatie is hoe serieus het probleem is en hoe snel het opgelost moet worden. De betekenis van de categorieën voor ernst op basis van de severiteitsrating van Nielsen worden hieronder genoemd:

0 = De gebruiksvriendelijkheid wordt niet bedreigd

1 = Cosmetisch probleem: hoeft niet verholpen te worden tenzij er tijd over is

2 = Klein probleem: het verhelpen van dit probleem heeft een lage prioriteit

3 = Groot probleem: belangrijk om te verhelpen – hoge prioriteit

4 = Catastrofe: noodzakelijk om te verhelpen – zo spoedig mogelijk

Infocus

Digitaal afspraak maken met burgerzaken

- Sommige routes naar de afspraakplanner zijn wat omslachtig. Hiervan is sprake als je kiest voor de route *Loket > Burgerzaken > Officiële documenten > paspoorten > openingstijden/afspraken maken*. Je komt dan bij het kopje *Openingstijden/afspraken maken*, waar een link naar *afspraken maken* in de tekst staat aangegeven. Als je op de link klikt, dan kom je bij *Digitaal Loket, Afspraak maken met Burgerzaken*, waar vervolgens weer een link in de tekst staat naar *afspraken maken*. Pas dan kom je terecht in de *afsprakenplanner*. Je komt uiteindelijk wel bij de afspraakplanner, maar je wordt teveel doorgelinkt (ernst 2). Het advies is om de link afspraak maken die als eerste wordt genoemd gelijk uit te laten komen bij de afspraakplanner (id. 102934, onderaan de pagina). De ernst van dit probleem is een 2, zodra er tijd is kan dit probleem opgelost worden.
- Er is geen link naar afspraak maken bij *'Aanvragen en uitreiken'* (id. 102934). Het advies is om hier ook een link neer te zetten die leidt naar de afspraakplanner. De ernst is een 3, dit probleem moet zo spoedig mogelijk opgelost worden.
- Informatie over wanneer je je paspoort op kunt halen staat teveel in de tekst verstopt. Het advies is om dit meer op te laten vallen, bijvoorbeeld door een schuin lettertype te gebruiken

(id. 102934, onder *'Belangrijke informatie'*). De ernst is een 2 en dit kan aangepast worden als er tijd voor is.

- De afspraakplanner zelf leverde ook een aantal problemen op (<http://afspraken.amersfoort.nl/internetafspraken/internetafspraken.aspx?LokNr=1>):
 - Zo bleef de afspraakplanner een keer hangen bij het invoeren van de datum. De onderzoeker heeft bij het uitvoeren van de taken opgemerkt dat de afspraakplanner traag is. Geadviseerd wordt om de afspraakplanner sneller te laten werken, zonder dat hij ergens vast blijft hangen. Dit probleem heeft een score 4 voor ernst en catastrofaal. Dit probleem hoorde bij wijze van spreken al opgelost te zijn nog voordat de afspraakplanner online ging.
 - Het is niet mogelijk om op de kopjes aan de linkerkant van het afsprakenmenu te klikken (*'Kies product', 'kies datum', etc.*). Misschien is het een idee om dit mogelijk te maken. Zodat bezoekers met de knop *'volgende'* verder kunnen naar het volgende veld, maar ook via de kopjes aan de linkerkant. De ernst is een 3 en het verdient aanbeveling om dit probleem zo gauw mogelijk op te lossen.
 - Daarnaast is het niet duidelijk dat je door de scrollbar naar beneden te scrollen meerdere productencategorieën kunt zien. Dit probleem is lastig op te lossen. Misschien kan het afspraakplanner op een andere manier ontworpen worden, zodat direct alle te kiezen producten zichtbaar zijn. De ernst is een 3 en aanbevolen wordt dit probleem gauw op te lossen.
 - Het is niet duidelijk dat je 2x *'afpraak maken'* moet selecteren om een afspraak te maken voor 2 personen. Er staat ook nergens vermeld *hoe* je een afspraak kunt maken voor 2 personen. Dit staat wel in de tekst bij *'Afspraak maken met burgerzaken'*. Geen van de proefpersonen bij het Infocus onderzoek is dit opgevallen. Aangeraden wordt om dit op een prominente plaats in de afspraakplanner zelf te vermelden. Ook wordt geadviseerd om een knop *'afpraak voor meerdere personen'* toe te voegen, in plaats dat je 2x een product moet aanklikken of dit moet duidelijk vermeld worden. Deze problemen scoren een 3 voor ernst en verdienen prioriteit om opgelost te worden.
 - Het is niet mogelijk om persoonsgegevens in te voeren voor een tweede persoon. Geadviseerd wordt om dit mogelijk te maken. De ernst is een 3.

Toerisme en vrije tijd

- Het is niet duidelijk dat informatie over bruggen onder '*afmeren stadshaven*' staat. Uit het Infocus onderzoek kwam naar voren dat de beschrijving van de link niet duidelijk was. Zij zochten ook vaak onder '*Meer informatie*'). Geadviseerd wordt om deze kop aan te passen in bijvoorbeeld '*Varen in de binnenstad*' waarbij met een hovertekst of in een tekst onder de link 'informatie over vaarwegen, sluizen en bruggen, ligplaatsen' te zien is. en informatie over de brugwachter onder '*Meer informatie*' te plaatsten. Daar staat ook informatie over de havenmeester (id.161804). De ernst van dit probleem is een 2, wat betekent dat oplossen van dit probleem een lage prioriteit heeft.
- De Onze Lieve Vrouwe toren/ Monumenten:
 - Er is alleen een foto van de Onze Lieve Vrouwe toren aanwezig, maar geen informatie over de toren (adres, bezoeken, geschiedenis). Aanbevolen wordt om informatie over de toren op de site te zetten zodra er tijd is (id. 171954). De ernst is een 2.
 - Het is niet mogelijk om op de foto van de Onze Lieve Vrouwe toren te klikken voor meer informatie over de toren. Geadviseerd wordt om dit mogelijk te maken, zodat doorgelinkt wordt naar een pagina over de toren (id. 171954). De ernst is een 2.
 - De afkorting 'OLV' voor de Onze Lieve Vrouwe toren is niet duidelijk. Geadviseerd wordt om de naam van de toren voluit te noemen. (id. 171954 en id. 171882 onder de kop 'Monumenten'). De ernst is een 2.
 - De locaties van andere monumenten staan ook niet vermeld. Geadviseerd wordt om de andere monumenten uit te breiden met informatie. Dit kan bijvoorbeeld door het mogelijk te maken om op de foto te klikken en door te linken naar informatie (id. 171954). De ernst is een 2, informatie kan worden geplaatst zodra er tijd is.
- De activiteitenkalender werkt niet goed (id. 212177):
 - De activiteitenkalender geeft de activiteiten in alle maanden aan i.p.v. de activiteiten in een bepaalde maand, als je de maand verandert (bv. augustus). Ook als je op datum zoekt naar Dias Latinos (je klikt op de datum; 21 augustus) dan gebeurt er niks en komt het festival niet tevoorschijn. Het advies is om activiteiten per maand te laten zien als de maand verandert. Het advies is ook om 21 en 22 augustus crème te maken in de

activiteitenkalender en dan ervoor te zorgen dat Dias Latinos wordt getoond. De ernst is een 3. Aanbevolen wordt om dit probleem spoedig op te lossen.

- De 'kalender' rechts zou meer centraal mogen staan, deze valt niet op. Geadviseerd wordt om de kalender eventueel een centrale plaats te geven op de pagina. De ernst is een 2, dit probleem heeft een lage prioriteit.

Woonomgeving – Milieu en afval

- Het is niet duidelijk dat informatie over afval en grofvuil bij Woonomgeving staat, dit zou eerder onder een link Gemeentediensten of iets dergelijks moeten staan (id. 51766). Geadviseerd wordt om te overwegen om afval en grofvuil op een andere plaats te zetten. De gemeente Utrecht heeft bijvoorbeeld een aparte kop 'Milieu en afval' in de navigatiebalk. De ernst is een 1, wat betekent dat dit een cosmetisch probleem is dat opgelost kan worden als er extra tijd is.

Verkeer en veiligheid

- De datum van de invoering van de 30km-zones is niet duidelijk op alle pagina's. Er is geen overzicht te vinden wanneer de 30km-zones per wijk worden ingevoerd, de datum staat er niet of er staat een onjuiste datum. Het advies is om te overwegen een overzicht te maken waarin de invoering van 30km-zones per wijk inclusief data te zien is. Op een aantal pagina's staat verschillende informatie. Id. 195563 is niet actueel. Er staat op deze pagina bij start werkzaamheden 'de uitvoering start naar verwachting begin 2010'. Het is nu 2011, dus deze zin moet aangepast worden. Op pagina id. 228900 is er wel een overzicht te zien. De ernst is een 3. Aanbevolen wordt om deze informatie zo gauw mogelijk aan te passen.

Gehele website

- Op de gehele site is het lettertype niet aan te passen. Aanbevolen wordt om een standaard lettervergrooptie op de website te plaatsen. Veel gebruikers kunnen Browse Aloud, waarin het wel mogelijk is om het lettertype aan te passen niet vinden. De lettervergrooptie kan bijvoorbeeld rechts bovenaan op alle pagina's geplaatst worden. Een voorbeeld hiervan is in de volgende afbeelding te zien. De ernst is een 3, aanbevolen wordt om dit probleem zo gauw mogelijk op te lossen.



Figuur 5: Een voorbeeld van een lettervergrooptie

Feedbackbutton

De actualiteit van de problemen die gemeld zijn met de feedbackbutton is achterhaald, want met een groot deel van de commentaren heeft de gemeente al iets gedaan. Daarom zijn alleen de actuele problemen op een rij gezet. Dat heeft geleid tot onderstaande aanbevelingen.

- *Sociale zekerheid*: Klantgegevens inzien bij uitkeringen werkt niet ('uw uitkeringsgegevens inzien'). Er is een probleem met het beveiligingscertificaat van de website (id. 103860). De ernst is een 4. Dit betekent dat er een zeer hoge prioriteit moet zijn om dit probleem op te lossen. Het advies is om er zo snel mogelijk voor te zorgen dat het voor bezoekers weer mogelijk is om hun gegevens in te zien.
- *Feedbackbutton*: De teller voor het commentaarveld werkt niet in Firefox. (Met copy/paste kun je veel meer tekst invoeren.) De ernst is een 3. Geadviseerd wordt om geen onderscheid te maken in browsers en dit probleem gauw op te lossen.
- *Feedbackbutton*: Het commentaarveld van 200 tekens is te weinig. De ernst is een 3. Het advies is om het aantal tekens dat ingevoerd kan worden op zeer korte termijn uit te breiden.
- *Afspraakplanner*: Er staat bij producten in de afspraakplanner 'uittreksel'. Het is niet duidelijk wat hiermee bedoeld wordt. Een uittreksel van de gemeentelijke basisadministratie? De ernst is een 3. Geadviseerd wordt om deze benaming zo snel mogelijk aan te passen.
- *Veiligheid*: De link naar Bas Gul werkt niet (id. 202891). De ernst is een 2. Het advies is om de link te laten werken zodra er tijd voor is.

- *Toerisme en vrije tijd*: De link naar website openlucht theater werkt niet (id. 171882.) De ernst is een 2. Het advies is om de link te laten werken zodra er tijd voor is.
- *Gehele website*: De startdatum voor de appartementen op het Eemplein staat niet op de site. De ernst is een 2. Dit probleem moet opgelost worden zodra er tijd voor is.
- *Toerisme en vrije tijd*: Activiteitenkalender; Informatie over levende historieweekenden middeleeuws erf gaat maar tot (id. 1734234). De ernst is een 2. Gekeken moet worden of de activiteiten op het middeleeuws erf inderdaad tot en met juni doorgaan.
- *Bestuur en organisatie*: Er is geen algemeen verhaaltje over de Gemeente Amersfoort: Wie zijn wij, wat doen we, wat maakt ons nou één organisatie etc. De ernst is een 2. Het advies is om te overwegen dit aan te passen.
- *Toerisme en vrije tijd*: Activiteitenkalender: Er staat niet op de site hoe je nieuwe activiteiten kunt toevoegen of aanleveren. De ernst is een 2. Geadviseerd wordt om dit op de pagina bij de activiteitenkalender te plaatsen.
- *Woonomgeving*: Er staat geen adres bij 'parken en groen' (id. 200173). De ernst is een 2. Het is aan te bevelen om adresgegevens van de parken toe te voegen zodra er tijd voor is.
- *Burgerzaken*: Bij de eerste aanvraag van een rijbewijs staat dat dit 5 werkdagen duurt. Bij 'verlenging/vernieuwing' staat hierover niets (id. 102960). De ernst is een 2. Geadviseerd wordt om deze informatie te plaatsen bij verlenging /vernieuwing.
- *Gehele web site*: De tekst op de website is te klein. De ernst is een 2. Geadviseerd wordt om een lettervergrooptie op de website te plaatsen.
- *Toerisme en vrij tijd –winkeltijden*. Zoekmachine geeft bij informatie over koopavonden niet als eerste zoekresultaat de actuele koopavonden (id. 50038). De ernst is een 2. Geadviseerd wordt om de zoekmachine aan te passen zodat zoekresultaten relevanter worden.
- *Bestuurlijke informatie*: Zoeken naar teksten waarin cijfers en/of leestekens voorkomen is nu niet mogelijk. Bijvoorbeeld zoeken naar "Velden 3A" is nu niet mogelijk. De ernst is een 1. Het advies is om dit mogelijk te maken als er extra tijd is voor de website.
- *Gehele site*: Er is slordig XHTML geschreven. Geadviseerd wordt om de site door een HTML Validator halen. De ernst is een 1. Aanbevolen wordt om dit mogelijk te maken als er extra tijd is voor de website.

- *Gehele site*: Er is alleen Browse aloud (voorleesfunctie) mogelijk voor Windows. Html icm aureal stylesheets is niet mogelijk. Dit kan aangepast worden zodra er extra tijd is, de ernst van het probleem is een 1.
- Tijdens de analysefase is de onderzoeker ook tegen een aantal problemen aangelopen:
 - *Bestuur en organisatie*: De link www.amersfoort/verkiezingen.nl werkt niet (id. 219380). Geadviseerd wordt om de link werkend te maken.
 - *Woonomgeving: Stadsonderhoud*; onder de link 'hondenpoep' in het navigatiemenu staat 'hondenbelasting' en andere informatie over honden. Dit is niet echt logisch (id. 209990). Geadviseerd wordt om de benaming van de link aan te passen, bijvoorbeeld in 'hondenbeleid'.
 - *Toerisme en vrije tijd*: Waarom staat 'Zwemmen' onder 'Fietsen, wandelen, varen'? (id. 172726). Geadviseerd wordt om dit aan te passen. Op de website van de gemeente Utrecht bijvoorbeeld staat onder 'Sport' een pagina naar 'Zwembaden' en onder 'Vrije tijd' een link naar 'Waterrecreatie'. Of verander de benaming van de link 'Fietsen, winkelen en varen' bijvoorbeeld in 'Actieve recreatie'.
 - *Feedbackbutton*: Om te proberen het aantal reacties te vergroten wordt geadviseerd om de feedbackbutton ook op de homepage te plaatsen. Uit eerder onderzoek blijkt dat het gebruikelijk is om de feedbackbutton op alle pagina's te plaatsen.