

Lang leve de life events?

Resultaten van gebruikersonderzoek naar navigatie op websites

In een poging het gebruiksgemak van websites te vergroten passen ontwerpers steeds vaker een websitestructuur toe die gebaseerd is op life events, belangrijke gebeurtenissen in het leven van de mens, bijvoorbeeld gaan trouwen of een kind krijgen. De vraag is of een dergelijke structuur websites echt beter maakt of dat het slechts een hype is.

*Rex Arendsen, Janfolkert Muizelaar, Joyce Karreman en
Thea van der Geest*

Websites van grote administratieve organisaties zoals verzekeringsmaatschappijen en overheden bevatten veel informatie. Vanuit het oogpunt van de gebruiker gaat deze informatie bovendien over complexe onderwerpen en lastige regelingen. Vaak vinden gebruikers het lastig om op deze websites het antwoord op hun vragen te vinden. Om tegemoet te komen aan de problemen van de gebruikers proberen de ontwerpers van de websites dan ook zoveel mogelijk in de huid van de gebruiker te kruipen. De toepassing van een websitestructuur gebaseerd op levensgebeurtenissen, oftewel *life events*, om informatie en transacties toegankelijk te maken, wint de laatste tijd aan populariteit. Maakt deze structuur de websites echt beter en gebruikersvriendelijker of is dit een volgende hype?

Navigeren op websites

Websites worden al lang niet meer gebruikt als statische reclameborden langs de elektronische snelweg. Organisaties verwijzen hun klanten inmiddels ook voor complexe transacties naar hun websites. Het internet heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een elektronisch dienstverleningskanaal waar de klant te maken krijgt met steeds

complexere zoektaken. Zoektaken zijn complex als je veel voorkennis nodig hebt, als de zoekvraag tijdens het zoeken nader aangescherpt moet worden of als de correctheid van het gevonden antwoord samenhangt met je persoonlijke situatie. Goede ordening van de informatie en de daarbij horende navigatiemiddelen zijn dan ook cruciale voorwaarden voor een effectief, efficiënt en prettig gebruik van een website.

Op veel websites van de elektronische overheid worden inmiddels algemene navigatiemiddelen aangeboden zoals een zoekvenster en een lijst veelgestelde vragen of actuele onderwerpen. Op dit moment winnen navigatie-instrumenten gebaseerd op life events (in het Nederlands ook wel levensgebeurtenissen) steeds meer terrein. Life events kunnen worden gedefinieerd als 'specific events in the life of a citizen that require a set of public services to be performed' (Todorovski e.a., 2006). Voorbeelden van life events zijn gaan trouwen, een kind krijgen en werkloos raken. De veronderstelling achter het gebruik van life events als navigatiemiddel is dat dit het gebruiksgemak van de website vergroot. Burgers hebben informatie van overheidsinstanties nodig op het moment dat er iets verandert in hun situatie, als zich een life

Samenvatting

In het algemeen is een websitestructuur gebaseerd op life events niet beter of slechter dan een thematische of een gecombineerde structuur. Het opleidingsniveau van de gebruiker en de mate waarin deze van internet gebruikmaakt zijn wel van invloed op het gebruiksgemak. Mensen die 10 uur of minder gebruikmaken van internet, werken efficiënter met een life-eventsstructuur, hoewel ze die lager waarderen.

event voordeet. Wanneer de navigatie gebaseerd is op life events, zullen zij de relevante informatie op de website beter herkennen en makkelijker toepassen op hun eigen situatie. Een navigatiestructuur gebaseerd op life events lijkt daarmee te passen binnen een meer vraaggestuurde en gepersonaliseerde elektronische dienstverlening. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat life events op steeds meer websites in binnen- en

buitenland opduiken. In sommige delen van bijvoorbeeld de websites van de SVB, het UWV en de Belastingdienst is het principe van informatie ordenen rondom life events al doorgevoerd. In oktober 2009 claimde Dubai de opening van 's werelds eerste e-overheidsportaal compleet gebaseerd op life events (www.dubai.ae). Er is echter geen onderzoek bekend naar het effect van een navigatiestructuur gebaseerd op life events op het gebruiksgemak.

Gebruikersonderzoek aan de hand van prototypen

Is de gebruiker echt geholpen met life events als navigatiestructuur? Gebruikersonderzoek aan de hand van drie verschillende prototypen van een website met informatie over belastingen geeft antwoord op deze vraag. Elk van de versies is gebaseerd op een andere navigatiestructuur: één volgens life events, één volledig thematisch gestructureerd en één met een combinatie van life-eventsstructuur en thematische structuur. Binnen de gecombineerde versie wordt de informatie aangeboden in acht thematische rubrieken (zoals 'Aangifte, teruggave en betalen' en 'Werk en inkomen') die onderverdeeld zijn in subthema's (bijvoorbeeld 'aftrekposten') en life events (zoals 'Nieuwe baan'). Ook op de homepage van de thematische versie wordt de informatie aangeboden in acht thematische rubrieken (zie figuur 1).

Anders dan in de gecombineerde versie zijn deze thema's alleen onderverdeeld in subthema's. Na het klikken op een van de hoofdthema's verschijnt er een lijst met subthema's. De homepage van de life-eventsversie verschilt aanmerkelijk van de andere twee versies. In plaats van een indeling in acht thematische rubrieken staat hier een lijst met life events (zie figuur 2). Dit zijn dezelfde life events als in de gecombineerde versie. Na het klikken op een van de life events verschijnt de informatie die betrekking heeft op deze levensgebeurtenis.



Figuur 1. Gedeelte van de homepage van het thematische prototype



Figuur 2. Gedeelte van de homepage van het life-eventsprototype



Aan het onderzoek hebben 69 mensen meegedaan. Zij kregen ieder een van de drie versies van de website te zien, waarop ze zeven realistische zoektaken moesten uitvoeren. Deze taken zijn geformuleerd in de vorm van een kort scenario. In iedere taakomschrijving wordt de deelnemer gevraagd zich een bepaalde situatie voor te stellen, bijvoorbeeld:

Stel: sinds enkele maanden helpt u één dag in de week mee op de kinderboerderij in uw wijk. U ontvangt hiervoor 100 euro per maand als vergoeding. Kunt u uitvinden of u over deze 100 euro belasting moet betalen?

Stel: uw zus heeft in februari een dochttertje gekregen. Binnenkort gaat ze voor twee dagen in de week weer aan het werk. Haar man werkt full-time, dus hun dochttertje zal twee dagen in de week naar de crèche gaan.

Kunt u uitvinden of de Belastingdienst kan bijdragen in de kosten van de crèche? Zo ja, wat zijn de voorwaarden voor deze bijdrage?

Stel: uw broer van 20 jaar heeft eind vorig jaar een appartementje toegewezen gekregen. Zijn vriendin komt vanaf het begin van dit jaar bij hem wonen. Kunnen uw broer en zijn vriendin volgend jaar samen aangifte doen? Zo ja, wat moet hij hiervoor doen? Zo nee, waarom niet?

Tijdens het onderzoek is gemeten of de deelnemers de gevraagde informatie konden vinden (effectiviteit), hoe lang ze daarover deden en hoeveel pagina's ze bezochten voordat ze het antwoord gevonden hadden (efficiëntie).

De waardering voor de gebruikte versie van de website is na afloop van de test gemeten aan de hand van een vragenlijst. De waardeeringsvragen bestonden uit zeventien stellingen afkomstig uit de Website Evaluation Questionnaire (Elling e.a., 2007), een vragenlijst voor het evalueren van websites van overheidsorganisaties. Voorbeelden van stellingen uit die lijst

zijn: 'Ik vind het taalgebruik op de website moeilijk' en 'De vormgeving van de website spreekt mij aan'. Tot slot hebben de deelnemers de door hen gebruikte versie een rapportcijfer gegeven.

Met behulp van statistische toetsen zijn mogelijke verschillen in gebruiksgemak van de verschillende versies geanalyseerd.

Gebruiksgemak van de websites

Het gebruikersonderzoek laat zien dat het gebruiksgemak van de drie vergeleken versies niet van elkaar verschilt. De cijfers uit figuur 3 laten zien dat de thematische versie het meest effectief en het meest efficiënt is, maar de verschillen met de andere versies zijn niet statistisch significant.

De drie groepen deelnemers werken even effectief en efficiënt, en zij zijn ook even tevreden over de gebruikte versie van de website.

De deelnemers beantwoorden met iedere versie ongeveer evenveel taken goed. Gemiddeld beantwoorden ze 4,5 van de 7 taken correct. De deelnemers hebben evenveel tijd nodig voor het uitvoeren van de taken, ongeacht de versie van de website waar ze mee werken. De gemiddelde tijd voor een goed uitgevoerde taak bedraagt voor alle drie de versies iets minder dan 160 seconden.

Met de vragenlijst zijn nauwelijks verschillen in waardering gemeten tussen de versies van de website. De gemiddelde waardering ligt voor elk van de drie versies net iets boven de 3,5. Deze score ligt boven het neutrale midden van de vijfpuntsschaal. Dit betekent dat de deelnemers redelijk positief zijn over elk van de websites. Deze waardering wordt bevestigd door rapportcijfers van rond de 7.

Invloed van persoonlijke kenmerken

Er zijn wel verschillen in gebruiksgemak zichtbaar tussen verschillende groepen deelnemers. Het opleidingsniveau en de mate van internetgebruik zijn daarbij de persoonlijke kenmerken die van invloed zijn op hun score voor gebruiksgemak.

websiteversie	effectiviteit	efficiency	waardering	rapportcijfer
• thematisch	4,78	156	3,53	6,86
• gecombineerd	4,26	159	3,56	7,02
• life events	4,57	159	3,68	6,81
	<i>aantal goed opgeloste taken</i>	<i>gem. aantal secondes voor goede taken</i>	<i>score op 5-puntsschaal</i>	

Figuur 3. Gebruiksgemak van de websites

De invloed van het opleidingsniveau is opmerkelijk. Hoger opgeleiden (hbo/universiteit) lossen meer taken goed op als ze met de life-eventsversie werken, terwijl lager opgeleiden juist minder taken goed oplossen als ze met de life-eventsversie werken. Een duidelijke verklaring voor dit verband is er niet. Het lijkt namelijk meer voor de hand te liggen dat juist lager opgeleiden beter geholpen zijn met een website gebaseerd op gemakkelijk herkenbare life events. Mogelijk speelt het nogal abstracte karakter van de life-eventsversie een rol. Dit uit zich echter niet in verschillen in waardering tussen de versies voor hoger en lager opgeleiden.

Er is ook een relatie tussen de versie van de websites en de mate van internetgebruik van de deelnemers (zie figuur 4). Deelnemers die relatief weinig gebruikmaken van internet, zijn sneller als ze de website gebruiken die gebaseerd is op life events, terwijl deelnemers die veel gebruikmaken van internet, juist sneller werken met een van de andere versies.

Deze verschillen zijn beter verklaarbaar. De indeling op basis van life events is juist bedoeld om tegemoet te komen aan relatief onervaren gebruikers van internet. Zij vinden het over het algemeen moeilijker om te zoeken op een traditioneel ingerichte website dan de meer ervaren gebruikers van internet. In dit onderzoek geldt dit zelfs voor gebruikers die tot 10 uur per week bezig zijn met internet. Dit betekent dat een navigatiestructuur gebaseerd op life events niet alleen geschikt is voor diegenen die maar zelden gebruikmaken van internet, maar ook voor diegenen die hier enkele uren in de week aan besteden. Alleen mensen die zeer veel gebruikmaken van internet, werken langzamer met een website gebaseerd op life events.

Opmerkelijk is dat er naast verschillen in efficiëntie voor deze twee groepen deelnemers ook verschillen in waardering van de versies lijken te bestaan. Veel internetgebruik leidt in dit geval tot meer waardering voor de life-eventsversie en minder internetgebruik juist tot meer waardering voor de 'traditionele' thematische website. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat gebruikers die erg veel gebruikmaken van internet, gewend zijn aan thematische sites en daar ook goed (efficiënt) mee overweg kunnen, maar dat het hen opvalt dat de life-eventsversie anders is en misschien ook gebruiksvriendelijker zou kunnen zijn. Voor deelnemers die minder gebruikmaken van internet, zou precies het tegenovergestelde kunnen gelden.

websiteversie	≤10 u/wk	>10 u/wk
• thematisch	1256	1202
• gecombineerd	1349	1177
• life events	1003	1538
<i>totaal aantal secondes voor goede taken</i>		

Figuur 4. Totale tijd (seconden) voor de taken, uitgesplitst naar mate van internetgebruik

Zij kunnen weliswaar efficiënter werken met een website gebaseerd op life events, maar omdat zij dit soort websites niet herkennen, waarderen zij deze sites minder.

Voorbeelden van gebruiksproblemen

De deelnemers aan het experiment werd gevraagd tijdens de uitvoering van de zoektaak hardop na te denken. De beeld- en geluidsopnamen laten zien en horen welke problemen de deelnemers hebben tijdens de taakuitvoering en wat de invloed van de aangeboden navigatiestructuur is.

Sommige deelnemers hadden bijvoorbeeld het idee dat hun voorkennis bepalend was voor het al dan niet kunnen beantwoorden van de vragen. Sommigen konden vragen beantwoorden zonder de informatie op de website op te zoeken. Anderen dachten dat ze de taken minder goed konden beantwoorden omdat ze van zichzelf vonden dat ze erg weinig kennis hadden van belastingen. Omdat we de invloed van voorkennis over belastingen en de Belastingdienst niet zien in de resultaten over effectiviteit en efficiëntie, gaan we ervan uit dat het hier vooral gaat om een verwachte invloed. Deelnemers die het antwoord op een bepaalde taak niet konden vinden, gaven regelmatig aan dat ze in zo'n situatie normaal gesproken de telefoon zouden pakken: 'Nu heb ik toch wel alle mogelijke pagina's gehad. Nu zou ik gaan bellen naar de Belastingdienst.'

Interessant is dat de deelnemers die werkten met de versie van de website die gestructureerd was op basis van life events, regelmatig opmerkingen maakten over dit indelingsprincipe. Deze waren zowel positief als negatief. Het werken met beschrijvingen van specifieke situaties werd regelmatig als positief punt genoemd. De grote hoeveelheid events op de startpagina en het ontbreken van een titel boven de blokken life events op de startpagina werden als negatief ervaren.



Conclusies

Het onderzoek naar het gebruiksgemak van websites laat zien dat in het algemeen een structuur gebaseerd op life events niet beter, maar ook niet slechter is dan een structuur gebaseerd op thema's of op verschillende indelingsprincipes. Het gebruikersonderzoek laat zien dat het gebruiksgemak van de drie vergeleken versies niet van elkaar verschilt. De drie groepen deelnemers werkten even effectief en efficiënt, en zij waren ook even tevreden over de gebruikte versie van de website. Een indeling op basis van life events leidt daarmee dus niet zomaar tot minder gebruikersproblemen of meer tevreden gebruikers.

Een structuur gebaseerd op life events heeft voor bepaalde groepen burgers wel positievere effecten dan andere navigatiestructuren. Burgers die per week 10 uur of minder gebruikmaken van internet, werken efficiënter met een versie gebaseerd op life events dan met een versie gebaseerd op thema's, maar deze burgers lijken juist minder tevreden over de life-eventsversie. Een indeling in life events helpt burgers die niet erg veel gebruikmaken van internet, dus bij het zoeken naar informatie. Burgers die veel gebruikmaken van internet, meer dan 10 uur per week, werken minder efficiënt met een website gestructureerd aan de hand van life events, maar ze lijken deze versie wel beter te waarderen dan de andere.

Gebruiksgemak van websites? De doelgroep maakt het verschil, niet de navigatiewijze. Het ontwerpen van gebruikersvriendelijke websites blijft vakmanschap; kennis van de doelgroep is daarbij echter onontbeerlijk.

Reviewer Arjan van Dijk

Literatuur

- Elling, S., L. Lentz & M. de Jong (2007). Website Evaluation Questionnaire: Development of a research-based tool for evaluating informational websites. *Lecture Notes in Computer Science* 4656, pp. 293-304.
- Todorovski, L. e.a. (2006). *Methodology for Building Models of Life Events for Active Portals*. Paper presented at the Communication Proceedings of the Fifth International EGOV Conference 2006, Krakow, Poland.

Dr. ir. Rex Arendsen

is programmamanager e-overheid bij het ministerie van Financiën en universitair docent aan de Universiteit Twente. E-mail: r.arendsen@minfin.nl.

Mr. Janfolkert Muizelaar MSM

is adviseur strategie (e-)dienstverlening bij de Belastingdienst. E-mail: j.c.f.muizelaar@belastingdienst.nl.

Dr. Joyce Karreman

is universitair docent communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente. E-mail: j.karreman@gw.utwente.nl.

Dr. Thea van der Geest

is universitair hoofddocent communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente. E-mail: t.m.vandergeest@gw.utwente.nl.

»De doelgroep maakt het verschil,
niet de navigatiewijze«