

Een seniorvriendelijke website

Kwalitatief onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van een website voor oudere internetgebruikers



17 maart 2006
Annica Hondorp

Afstudeerscriptie voor de opleiding Toegepaste
Communicatiewetenschap, Universiteit Twente, Enschede

In opdracht van Arcares; de zorgbranche, te Utrecht

Afstudeercommissie:
dr. T.M. van der Geest, eerste begeleider Universiteit Twente
dr. C.H.C. Drossaert, tweede begeleider Universiteit Twente
drs. J.A. Staal, begeleider Arcares, de zorgbranche

Samenvatting

Op de website www.seniorzorg.nl kunnen zorgbehoevende ouderen en hun relaties informatie over zorginstellingen zoeken en vergelijken. Doel van dit onderzoek was te onderzoeken in hoeverre de website Seniorzorg gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor internetgebruikers van 55 jaar en ouder. Daarnaast is onderzocht of de mate van computerervaring en de leeftijd van invloed zijn op gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Ook is antwoord gegeven op de vraag welke eigenschappen een website voor oudere internetgebruikers moet hebben met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Vanuit literatuuronderzoek is vastgesteld dat gebruiksvriendelijkheid bestaat uit de volgende kenmerken: effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid.

De ervaren gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid zijn gemeten met behulp van de hardop denken/observatie methode en vragenlijsten. Tweeëndertig mensen variërend in de leeftijd van 57 tot 82 jaar hebben meegedaan aan het onderzoek.

De respondenten waren tevreden over de website. De website bleek ook effectief en efficiënt wanneer mensen een eenvoudige opdracht uitvoerden, maar wanneer ze zorginstellingen gingen vergelijken bleek de website minder effectief en efficiënt. De website was ook redelijk goed toegankelijk voor de respondenten. De leeftijd en computerervaring waren van weinig invloed op de ervaren gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Tot slot zijn 23 verschillende eigenschappen geformuleerd waaronder: *“Mensen kunnen binnen zo min mogelijk handelingen hun einddoel bereiken”* en *“De tekst op een website is van voldoende grootte voor de doelgroep”*.

Summary

The purpose of the web site www.seniorzorg.nl is that people can search information about homes for the aged and nursing homes and then compare these homes. In this research the web site Seniorzorg was investigated on usability and accessibility by older adults. Also was investigated whether the degree of computerexperience and the age of the participants had influence on the usability and accessibility. Finally an answer was given to the question which qualities a web site, with older adults as a target group, should have to be usable and accessible. In this research usability consists of effectivity, efficiency and satisfaction.

Usability and accessibility were measured with the help of the think aloud /observation method and questionnaires. Thirtytwo people participated in the research with ages ranging from 57 years till 82 years old.

It can be concluded that the participants were very satisfied with the web site. The web site was also effective and efficient in its use when people executed a simple task. But when people were asked to compare different nursing homes or homes for the aged the website was less effective and efficient. The web site was reasonably good accessible by the participants. Another result was that the age and the computerexperience were of little influence on the found usability and accessibility. Finally 23 different qualities of a web site were formulated. Two important example qualities are : *“People can reach their goal within few actions”* and *“The size of the text on a web site leads to satisfaction within the target group”*.

Management summary

Aanleiding

In Nederland vindt een vergrijzinggolf plaats. Steeds meer mensen zullen zorg nodig gaan hebben de komende jaren. Voordat mensen een keuze maken voor deze zorg en deze ook daadwerkelijk krijgen, wordt in de ideale situatie verwacht dat ze een bepaald keuzeproces doorlopen. Via dit keuzeproces komen ze tot een beslissing van welke instantie of organisatie ze de zorg graag willen ontvangen. Ze maken een beslissing op basis van verschillende zaken, waaronder informatie, waarna ze uiteindelijk de zorg kiezen en ontvangen die ze willen en nodig hebben. Om tegemoet te komen aan de eventuele informatiebehoefte heeft Arcares, de landelijke branchevereniging voor complete ouderenzorg, het initiatief genomen om een website genaamd www.seniorzorg.nl te ontwikkelen met daarop het zorgaanbod van de zorginstellingen in Nederland. Ouderen en hun relaties kunnen op deze website informatie opzoeken en zorginstellingen met elkaar vergelijken alvorens ze een keuze maken voor een type instelling. Het is belangrijk dat de ouderen optimaal gebruik kunnen maken van de website Seniorzorg. Daarom is deze onderzocht op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

Onderzoeksuitslag

Uit dit onderzoek blijkt dat de website Seniorzorg voor tevredenheid zorgt bij de gebruikers. De website is daarentegen wel ineffectief en inefficiënt in het gebruik naarmate het aantal handelingen toenam om een opdracht af te ronden. Voornamelijk het bekijken en vergelijken van instellingen bleek voor erg veel ineffectiviteit en inefficiëntie te zorgen. Daarom wordt aanbevolen de website te veranderen aan de hand van de verschillende eigenschappen die geformuleerd zijn aan de hand van de resultaten.

Er zijn 23 verschillende eigenschappen voor een website voor oudere internetgebruikers geformuleerd. Een aantal belangrijke gebruiksvriendelijke eigenschappen worden hier genoemd:

1. Het internetadres van een website heeft een onderscheidende naam van andere websites óf een website onderscheidt zich door naamsbekendheid.
2. Een website gebruikt altijd de duidelijkste en eenvoudigste taal, die past bij de doelgroep.
3. Belangrijke zaken staan links en bovenaan op een internetpagina.
4. Het verticale scrollen is geminimaliseerd.
5. Mensen kunnen binnen zo min mogelijk handelingen hun einddoel bereiken.
6. De informatie op een website is gestructureerd op de wijze zoals de doelgroep dit verwacht.
7. Er wordt duidelijke feedback gegeven indien een fout wordt gemaakt door een gebruiker.

De toegankelijkheidseigenschappen worden allemaal even belangrijk geacht. Een aantal toegankelijkheidseigenschappen die geformuleerd zijn, luiden als volgt:

1. Een website gebruikt geen frames.
2. De tekst op een website is van voldoende grootte voor de doelgroep.
3. De gebruikers van een website kunnen de lettergrootte op deze website veranderen.

Motivatie

De gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid zijn kwalitatief onderzocht met behulp van de hardop denken/observatie methode en vragenlijsten. Tweeëndertig mensen variërend in de leeftijd van 57 tot 82 jaar zijn meegenomen in het onderzoek. Deze mensen hebben hardop denkend aan de hand van een aantal situatieschetsen en opdrachten met de website gewerkt. Deze opdrachten waren voornamelijk afgeleid van de informatiebehoefte van ouderen en hun kinderen over zorginstellingen afkomstig uit de literatuur. Tot slot heeft men twee

vragenlijsten ingevuld waarin men een deel van de ervaren gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid kon waarderen.

Vooraf met betrekking tot de gebruikte inhoud en terminologie op de website en de lay-out van de website hebben zich veel problemen voorgedaan. De belangrijkste problemen binnen Seniorzorg waren het verkeerd begrijpen of niet begrijpen van verschillende teksten en het onvermogen van mensen om de button “detailoverzicht” te zien en te gebruiken. Ook zagen respondenten regelmatig andere belangrijke zaken over het hoofd. Betreffende de navigatie bleek onder andere dat het aanvinken van instellingen niet begrepen werd of lastig was om uit te voeren. Omtrent de data-invoer zijn vrijwel alleen inefficiëntieproblemen gevonden.

Het is erg belangrijk dat de website gebruiksvriendelijk en toegankelijk wordt gemaakt met behulp van de gevonden eigenschappen, zodat mensen beter gebruik kunnen maken van de website. Daarbij moet opgemerkt worden dat vervolgonderzoek bij een andere groep respondenten belangrijk is. Er wordt namelijk aangenomen dat met dit onderzoek nog niet alle gebruiksvriendelijkheidproblemen en toegankelijkheidsproblemen naar voren zijn gekomen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
Summary.....	2
Management summary.....	3
Voorwoord.....	7
1 Inleiding.....	8
1.1 Arcares.....	8
1.2 De website Seniorzorg.....	8
1.3 Doel van het onderzoek en voorlopige onderzoeksvragen.....	10
1.4 Opbouw van het rapport.....	10
2 Theoretisch kader.....	12
2.1 Gebruiksvriendelijkheid.....	12
2.2 Toegankelijkheid.....	13
2.3 Gebruiksvriendelijkheid in relatie tot toegankelijkheid.....	14
2.4 Gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en oudere internetgebruikers.....	15
2.4.1 Kenmerken van oudere internetgebruikers.....	15
2.4.2 Gebruiksvriendelijkheid bij oudere internetgebruikers.....	18
2.4.3 Toegankelijkheid bij oudere internetgebruikers.....	21
2.5 Specificatie onderzoeksvragen.....	23
2.5.1 Specificatie van de eerste onderzoeksvraag.....	23
2.5.2 Specificatie van de tweede onderzoeksvraag.....	24
3 Methode.....	25
3.1 Respondenten.....	25
3.2 Hardop denken /observatie methode en vragenlijsten.....	26
3.2.1 Protocol hardop denken en vragenlijsten.....	28
3.2.2 Observatie.....	30
3.3 Pretests en procedure.....	30
3.4 Dataverwerking en –analyse.....	31
4 Resultaten.....	33
4.1 Respondenten.....	33
4.1.1 Algemeen.....	33
4.1.2 Computerervaring.....	34
4.1.3 Internetgebruik.....	35
4.2 Effectiviteit.....	37
4.2.1 Effectiviteit inhoud en terminologie.....	38
4.2.2 Effectiviteit lay-out.....	42
4.2.3 Effectiviteit navigatie en structuur.....	47
4.2.4 Effectiviteit overig.....	48
4.3 Efficiëntie.....	50
4.3.1 Efficiëntie inhoud en terminologie.....	52
4.3.2 Efficiëntie lay-out.....	55
4.3.3 Efficiëntie navigatie en structuur.....	57
4.3.4 Efficiëntie data-invoer.....	59
4.3.5 Efficiëntie overig.....	60

4.4 Tevredenheid.....	61
4.4.1 Algemene tevredenheid.....	62
4.4.2 Tevredenheid inhoud en terminologie.....	62
4.4.3 Tevredenheid lay-out.....	64
4.4.4 Tevredenheid navigatie en structuur.....	64
4.4.5 Tevredenheid overig.....	65
4.5 Toegankelijkheid.....	65
4.6 Waardering hardop denken methode.....	68
5 Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	70
5.1 Gebruiksvriendelijkheid.....	70
5.1.1 Effectiviteit en efficiëntie.....	70
5.1.2 Tevredenheid.....	71
5.1.3 Effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid.....	71
5.2 Toegankelijkheid.....	73
5.3 Subvragen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid.....	73
5.4 Website eigenschappen gebruiksvriendelijkheid.....	74
5.4.1 Eigenschappen inhoud en terminologie.....	75
5.4.2 Eigenschappen lay-out.....	76
5.4.3 Eigenschappen navigatie en structuur.....	76
5.4.4 Eigenschappen data-invoer.....	77
5.5 Website eigenschappen toegankelijkheid.....	78
5.6 Aanbevelingen en reflectie.....	79
5.6.1 Aanbevelingen.....	79
5.6.2 Reflectie.....	81
Literatuur.....	82
Bijlagen.....	86
Bijlage 1.....	87
Bijlage 2.....	89
Bijlage 3.....	91
Bijlage 4.....	114
Bijlage 5.....	117
Bijlage 6.....	119

Voorwoord

“Een seniorvriendelijke website” is een onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van Arcares, de landelijke branchevereniging voor complete ouderenzorg, en is een afstudeeronderzoek voor de opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente. In dit voorwoord zou ik graag van de gelegenheid gebruik willen maken om een aantal mensen en organisaties te bedanken die mij de afgelopen maanden enorm hebben geholpen bij dit onderzoek.

Allereerst wil ik vanuit de Universiteit Twente mijn begeleidster Thea van der Geest hartelijk danken voor alle keren dat zij mee heeft gedacht met alle problemen die zich voor hebben gedaan tijdens mijn onderzoek. Bedankt ook voor alle tijd, moeite en geloof in mijn kunnen. Maar natuurlijk mag ik hierbij de afstudeerkring niet vergeten. Ik wil vooral Sabina van der Zwan en Marit Stegeman bedanken voor de laatste loodjes waarbij ze me hebben geholpen. Maar ik wil ook Esmee Buursink, Eliane van Craaikamp en Anke van Heerebeek enorm bedanken, die in het begin betrokken waren bij de adviezen hebben gegeven over de stukken van mijn onderzoek. Tot slot wil ik mijn tweede begeleidster Stans Drossaert bedanken voor de laatste adviezen en inzichten om mijn onderzoek beter te maken.

Maar zonder Arcares was dit onderzoek niet mogelijk geweest. Allereerst wil ik Lex Staal bedanken voor het vertrouwen in mijn kunnen en de vrijheid die ik heb gekregen om dit onderzoek uit te kunnen voeren. Maar ook Katrien Varenhorst en Herma Bosman hebben mij enorm geholpen om dit onderzoek tot een goed einde te brengen. Ik wil deze drie personen daarnaast ook bedanken voor de tijd en moeite die ze al deze maanden in mij hebben geïnvesteerd. Ik hoop dat dit onderzoek hun helpt de website Seniorzorg tot een gebruiksvriendelijke en toegankelijke website te maken. Tevens wil ik de gehele communicatieafdeling van Arcares bedanken. Ik vond het gezellig om op deze afdeling te werken en voelde me er zeer op mijn gemak.

Dit onderzoek was ook niet mogelijk geweest zonder de medewerking van de drie ouderenbonden: PCOB, Unie KBO en de ANBO. Ik wil met name mevrouw Schut, mevrouw Willemsen en mevrouw Bouman bedanken voor de tijd, moeite en ruimte die ze beschikbaar hebben gesteld. Daarnaast wil ik ook de verzorging- en verpleeghuizen bedanken die in eerste instantie mee wilden werken aan het onderzoek. Deze medewerking is niet nodig gebleken, maar het was toch erg fijn om te zien dat men zich in wil zetten voor mijn onderzoek.

Zonder deelnemers geen onderzoek. Daarom ook mijn grote dank voor alle mensen die zich vrijwillig hebben aangemeld en soms van erg ver zijn gekomen om te werken met de website Seniorzorg. Alle meningen en adviezen waren zeer waardevol.

Tot slot wil ik graag mijn vriend, familie en vrienden bedanken voor alle steun en hulp als ik het even niet meer zag zitten. Ik wil vooral mijn moeder bedanken voor de vele middagen dat ze heeft geholpen met het uittypen van verschillende teksten.

Annica Hondorp
Eibergen, maart 2006

1 Inleiding

De Nederlandse bevolking veroudert. Er zijn op dit moment meer ouderen in Nederland dan dat er ooit geweest zijn en deze ouderen zullen ook steeds ouder worden. Het aantal 55-plussers zal tot 2030 met 63 procent toegenomen zijn in vergelijking met 2000 (Huisman & van Wissen, 2000). Deze vergrijzing heeft tot gevolg dat meer mensen zorg nodig gaan hebben de komende jaren. Deze zorg kunnen mensen op allerlei manieren krijgen: van huishoudelijke verzorging en activerende of ondersteunende begeleiding tot voortdurende verpleging of verzorging.

Voordat mensen een keuze maken voor de zorg en deze ook daadwerkelijk krijgen, wordt in de ideale situatie verwacht dat ze een keuzeproces doorlopen. Via dit keuzeproces komen ze tot een beslissing van welke instantie of organisatie ze de zorg graag willen ontvangen. Ze maken een beslissing op basis van verschillende zaken, waaronder informatie, waarna ze uiteindelijk de zorg kiezen en ontvangen die ze willen en nodig hebben.

Arcares, de landelijke branchevereniging voor complete ouderenzorg, wil tegemoet komen aan een eventuele informatiebehoefte bij dit keuzeproces. Zij heeft het initiatief genomen om een website genaamd www.seniorzorg.nl te ontwikkelen met daarop het zorgaanbod van de zorginstellingen in Nederland. Mensen kunnen op deze website informatie opzoeken en zorginstellingen met elkaar vergelijken alvorens ze een keus maken voor een type instelling. Allereerst zal nu de branchevereniging Arcares en de website Seniorzorg verder worden toegelicht. Daarna zal de aanleiding en het doel van dit onderzoek worden besproken.

1.1 Arcares

Arcares is de landelijke branchevereniging voor complete ouderenzorg. De vereniging telt 651 leden. In totaal vertegenwoordigen zij 334 verpleeghuizen en 1366 verzorgingshuizen waarbij soms ook thuiszorginstellingen zijn aangesloten. Een deel van deze instellingen opereert als zelfstandige instelling. Een ander deel heeft zich georganiseerd in een groter verband. Zij maken deel uit van concerns waarin zowel verpleeg- als verzorgingshuizen zijn opgenomen. Steeds vaker treden ook de thuiszorg en ziekenhuizen toe tot die concerns. Zij leveren zorg aan ongeveer 200.000 cliënten. De meeste cliënten zijn zorgvragende ouderen.

Arcares behartigt de belangen van de aangesloten zorginstellingen en treedt op als vertegenwoordiger van de sector. Dit betekent dat Arcares de zorginstellingen ondersteunt met het geven van informatie, het bieden van dienstverlening en het behartigen van de belangen van de leden. Daarbij ontwikkelen ze concrete hulpmiddelen en workshops. Om tegemoet te komen aan de wensen van de zorginstellingen en de toekomstige cliënten van deze instellingen heeft Arcares het initiatief genomen om de website Seniorzorg te ontwikkelen.

1.2 De website Seniorzorg

De website is dus opgericht door Arcares en wordt daarbij actief ondersteund door de consumentenbond, Stichting Alzheimer Nederland, Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en de ouderenbonden: PCOB, ANBO en de UnieKBO.

In figuur 1 wordt ter illustratie de beginpagina van de website Seniorzorg weergegeven.

Figuur 1: De beginpagina van de website Seniorzorg

Seniorzorg is ontworpen om mensen te voorzien van informatie over voornamelijk verzorging- en verpleeghuizen. Op dit moment (februari 2006) zijn er 1200 instellingen door heel Nederland bij Seniorzorg aangesloten. Seniorzorg biedt bezoekers van de site de gelegenheid om zorginstellingen te zoeken via verschillende zoekingen en te vergelijken aan de hand van een groot aantal kenmerken. Op deze manier helpt Seniorzorg bezoekers bij de keuze van een zorgaanbieder.

Elke zorginstelling kan zich op de website profileren met ongeveer 180 verschillende kenmerken. Deze kenmerken zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: 'locatie en bereikbaarheid', 'organisatie en kwaliteit', 'maaltijden en aanvullende dienstverlening', 'infrastructurele voorzieningen', 'kamers en faciliteiten bezoekers', 'vormen van verblijf' en 'vormen van speciale zorg'.

De site heeft de volgende doelgroepen voor ogen:

- Potentiële cliënten, vooral ouderen, relaties en familie (die op zoek zijn naar de juiste oplossingen voor zorgproblemen dan wel informatie daarover)
- Intermediairs (b.v. huisartsen en andere geïnteresseerden die behoefte hebben aan inzicht in het aanbod van instellingen/dienstverleners in de ouderenzorg etc.)

Het doel van de website is dat internetgebruikers deze informatie snel, makkelijk en prettig kunnen vinden, toepassen, begrijpen, aanklikken enzovoorts. Dit leidt ertoe dat mensen optimaal gebruik kunnen maken van de website Seniorzorg en hun informatiebehoefte kunnen bevredigen. Dit voert tot het doel van dit onderzoek.

1.3 Doel van het onderzoek en voorlopige onderzoeksvragen

Om te testen of mensen ook daadwerkelijk optimaal gebruik kunnen maken van de website Seniorzorg zal deze moeten worden getest op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

De website heeft twee verschillende doelgroepen. Dit onderzoek zal zich richten op ouderen, relaties en familie, omdat zij als de belangrijkste doelgroep van de website worden gezien door Arcades.

Ouderen als doelgroep zijn bijzonder. Ouderen gebruiken de computer en het internet namelijk minder vaak dan de gemiddelde Nederlandse bevolking (CBS, 2004). Hierdoor hebben ze minder computer- en internetervaring en dat kan van invloed zijn op de ervaren gebruiksvriendelijkheid van een website (Fisk, Rogers, Charness, Czaja & Sharit, 2004). Ook blijkt uit onderzoek dat wanneer mensen ouder worden, ze meer kans hebben om lichamelijke of geestelijke beperkingen te krijgen (de Klerk, 2004). Ook dit kan van invloed zijn op de ervaren gebruiksvriendelijkheid en ook de toegankelijkheid van een website (Fisk et al., 2004). Het is daarom erg relevant onderzoek te doen bij ouderen binnen een website als Seniorzorg, die als meest belangrijke doelgroep oudere internetgebruikers heeft.

De eerste onderzoeksvraag die in dit onderzoek dan ook gesteld wordt is:

In hoeverre is de website www.seniorzorg.nl gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

In het theoretisch kader zullen de begrippen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid worden uitgewerkt. Ook zal er een beter en duidelijk verband worden gelegd tussen oudere internetgebruikers en gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Daarna zal de definitieve hoofdvraag gegeven worden.

Naast deze praktische onderzoeksvraag zal een meer algemene wetenschappelijke vraag in dit onderzoek gesteld worden. Zoals in het begin van dit hoofdstuk al vermeld is, zullen er in verhouding steeds meer ouderen in Nederland zijn en worden zij ook steeds ouder (Huisman & van Wissen, 2000). Daarnaast zullen steeds meer mensen gebruik gaan maken van het internet, ook ouderen. Op dit moment gebruikt nog maar 50 procent van de 55 tot 65 jarigen het internet, maar er wordt verwacht dat dit in de toekomst alleen maar zal toenemen (CBS, 2004). Daarom is het belangrijk dat onderzocht wordt op welke wijze een website toegankelijk en gebruiksvriendelijk is voor ouderen. Wereldwijd zijn verschillende kwalitatieve onderzoeken uitgevoerd naar ouderen en het gebruik van internet met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. In het theoretisch kader zal hier ruime aandacht aan worden besteed. Om deze onderzoeken te onderbouwen of wellicht met nieuwe suggesties te komen voor websites voor oudere internetgebruikers is een tweede onderzoeksvraag geformuleerd. Deze wetenschappelijke onderzoeksvraag luidt:

Welke eigenschappen van een website zorgen ervoor dat deze gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

1.4 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2, het theoretisch kader, zullen allereerst de twee begrippen toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid worden besproken. In dit hoofdstuk zal daarnaast aan bod komen waarom ouderen baat hebben bij een gebruiksvriendelijke en toegankelijke website en wat dit betekent voor de eigenschappen van een website. Tot slot zullen in hoofdstuk 2 de gespecificeerde onderzoeksvragen worden weergegeven. In hoofdstuk 3 wordt de methode die tijdens dit onderzoek gebruikt is uiteengezet. Hoofdstuk 4 zal een overzicht geven van de

gevonden resultaten. Tot slot zal in hoofdstuk 5 de conclusie en discussie van de onderzoeksvragen aanbod komen. Tevens zullen hier de aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek worden besproken.

2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zullen de begrippen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid worden toegelicht aan de hand van literatuur. Allereerst zal in paragraaf 2.1 de gebruiksvriendelijkheid besproken worden. Vervolgens zal de toegankelijkheid besproken worden in paragraaf 2.2. Daarop volgend zal het verband tussen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid worden besproken (§2.3). Daarna zullen beide termen in verband worden gebracht met de in dit onderzoek relevante doelgroep: de internetgebruiker van 55 jaar en ouder (§ 2.4). Tot slot worden de onderzoeksvragen gespecificeerd weergegeven in paragraaf 2.5.

2.1 Gebruiksvriendelijkheid

Bij het ontwerpen van een website is er een centraal belang: een gebruiksvriendelijk ontwerp. Over het algemeen wordt hiermee bedoeld dat de mensen die een website gebruiken dit zo snel en makkelijk mogelijk kunnen doen om hun eigen taken te vervullen (Dumas & Redish, 1999).

In 1998 definieerde de internationale organisatie voor standaardisatie (ISO) gebruiksvriendelijkheid als de effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid waarmee specifieke gebruikers specifieke doelen in specifieke omgevingen bereiken (ISO, 1998).

Allereerst zal nu besproken worden wat onder effectiviteit en efficiëntie wordt verstaan. Vervolgens wordt de tevredenheid hieronder verder besproken.

Effectiviteit meet de juistheid en volledigheid waarmee specifieke gebruikers specifieke doelen kunnen bereiken in specifieke omgevingen (ISO, 1998; Lindgaard, 1994). Gebruikers van een website zijn ‘drukke’ mensen die hun doel willen bereiken. Wanneer gebruikers op een website hun doel niet kunnen halen, dan is de website niet effectief en zullen gebruikers de website waarschijnlijk niet nogmaals gebruiken (Dumas & Redish, 1999).

Efficiëntie refereert aan de manier waarop een website gebruikers ondersteunt in het uitvoeren van hun taken (Preece, Rogers & Sharp, 2002). Efficiëntie meet de hulpmiddelen die gebruikt zijn in relatie tot de accuraatheid en compleetheid van de bereikte doelen (ISO, 1998). Met andere woorden: hoeveel stappen moet iemand nemen en hoe lang moet iemand zoeken om de van tevoren vastgestelde doelen accuraat en compleet te bereiken? (Dumas & Redish, 1999).

De gebruiksvriendelijkheid van een website is niet alleen afhankelijk of de website doet wat de gebruiker wil en dus effectief en efficiënt is, maar ook of de gebruiker plezier beleeft aan het gebruik (van der Geest, 2004a). Dit aspect wordt de tevredenheid genoemd. *Tevredenheid* meet het comfort en de accepteerbaarheid van een website bij de gebruikers wanneer ze een website gebruiken (ISO, 1998). Hier wordt expliciet de mening van de gebruiker gemeten. Een systeem of website kan onder andere tot de volgende tevredenheidservaringen leiden: bevredigend, genietbaar, leuk, vermakelijk, hulp gevend, motiverend, esthetisch voldoening gevend, creativiteit ondersteunend, belonend en emotioneel voldoening gevend (Preece et al., 2002; Rubin, 1994; Lindgaard, 1994).

Naast de effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid bestaan er nog andere gebruiksvriendelijkheidkenmerken. Volgens Preece et al. (2002) zijn dit: veiligheid, nuttigheid, leerbaarheid en onthoudbaarheid. Al deze kenmerken zijn in dit specifieke geval niet van toepassing op de website van dit onderzoek. De website Seniorzorg heeft geen karakteristieken waarbij de veiligheid voor de bezoeker een rol zou moeten spelen. De

gebruiker hoeft op de website Seniorzorg niet beschermd te worden tegen “gevaarlijke condities of ongewenste situaties” (Preece et al., 2002). De nuttigheid wordt in dit onderzoek niet als een apart onderdeel van gebruiksvriendelijkheid gezien, maar wordt gemeten via het aspect tevredenheid. De leerbaarheid en onthoudbaarheid zijn ook niet van toepassing in dit onderzoek, omdat de respondenten uit dit onderzoek slechts één keer met de website werken. *Leerbaarheid* is namelijk de bekwaamheid van een website welke de nieuwe of regelmatige terugkerende gebruiker in staat stelt om het gebruik te leren of bepaalde taken uit te voeren (ISO, 2001; Lindgaard, 1994). *Onthoudbaarheid* refereert naar de eenvoud waarop een systeem onthouden kan worden, wanneer men geleerd heeft het te gebruiken (Preece et al., 2002).

In dit onderzoek zullen dus de volgende kenmerken van gebruiksvriendelijkheid worden onderzocht: effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid.

2.2 Toegankelijkheid

Een website is eenvoudigweg toegankelijk als deze gebruikt kan worden door iemand met een beperking (W3C, 1999). Maar wanneer heeft iemand een beperking en wanneer kan je zeggen dan een website gebruikt kan worden?

Een definitie van toegankelijkheid die door door Berners-Lee Directeur van World Wide Web Consortium (2005) wordt gegeven is:

“To put the internet and its services at the disposal of all individuals, whatever their hardware or software requirements, their network infrastructure, their native language, their cultural background, their geographic location or their physical or mental aptitudes.”

En een website moet volgens hem gebruikt kunnen worden door iedereen. Het moet niet uitmaken:

- welke hardware of software gebruikt wordt. Elke computer of andersoortig medium moet een website kunnen laten zien;
- welk infrastructureel netwerk gebruikt wordt om deze website te kunnen zien/gebruiken;
- welke moedertaal op de website gevoerd wordt;
- wat de culturele achtergrond van een persoon is;
- wat de geografische locatie van een persoon is;
- wat de fysieke of mentale aanleg van een persoon is;

Pas als een website aan deze zaken voldoet is een website toegankelijk.

In dit onderzoek, waarin de nadruk wordt gelegd op oudere internetgebruikers, zal de aandacht gaan naar toegankelijkheid met betrekking tot de fysieke en mentale capaciteit van personen. De overige onderdelen van toegankelijkheid zullen hier niet van toepassing zijn en worden zoveel mogelijk constant gehouden.

Een eenvoudigere definitie van toegankelijkheid die dan gegeven kan worden is: een website is toegankelijk wanneer de informatie op de site gezien, gehoord of aangeklikt kan worden, ook door mensen met visuele, auditieve of motorische beperkingen (van der Geest, 2004a). Mensen kunnen dan dus een website waarnemen, begrijpen, erin navigeren en interactie bedrijven binnen deze website (Henry, 2005).

Er zijn vier verschillende categorieën van beperkingen van elkaar te onderscheiden. Deze categorieën hebben betrekking op visuele beperkingen, gehoorbeperkingen, motorische beperkingen en de cognitieve beperkingen (Bohman, 2003; Fisk et al., 2004).

Toegankelijkheid heeft hoofdzakelijk te maken met de technische bouw van een website (Agelicht, 2001). Deze technische bouw ligt vastgelegd in richtlijnen. Deze richtlijnen voor toegankelijkheid zijn opgesteld door het World Wide Web Consortium /Web Accessibility Initiative (van der Geest, 2004a). Het World Wide Web Consortium (W3C) is een consortium dat internationaal geaccepteerde normen op het web biedt in de vorm van aanbevelingen. Het Web Accessibility Initiative (WAI) is een onderdeel van het W3C dat verantwoordelijk is voor de toegankelijkheid in de aanbevelingen van het W3C (1999).

Onder elke richtlijn die is opgesteld door het WAI zijn verschillende ijkpunten te vinden. Deze ijkpunten leggen uit hoe de richtlijn in de praktijk van toepassing is op een website. Elk ijkpunt wordt geacht zó specifiek te zijn dat iemand die een pagina inspecteert na kan gaan of aan dit ijkpunt voldaan is. De werkgroep van het WAI heeft aan elk ijkpunt een prioriteit toegekend. Bij een prioriteit 1 móet een webontwikkelaar in de Verenigde Staten aan dit ijkpunt voldoen. Een prioriteit 2 geeft aan dat aan een webontwikkelaar wordt geadviseerd aan dit ijkpunt te voldoen. En tot slot geeft een prioriteit 3 aan dat een webontwikkelaar aan dit ijkpunt mag voldoen, maar dat dit dus niet verplicht is (W3C, 1999).

In dit onderzoek zullen vrijwel alleen de ijkpunten met betrekking tot prioriteit 1 aan bod komen. Daarnaast zijn nog enkele ijkpunten meegenomen die op ouderen van toepassing zijn maar niet onder de prioriteit 1 vallen (Henry, 2005). De prioriteit 1 richtlijnen zijn in het Nederlands vertaald en zijn geplaatst onder het Waarmark Drempelvrij. In Nederland zijn deze ijkpunten niet verplicht maar leiden ze wel tot een betere toegankelijkheid en soms ook tot betere gebruiksvriendelijkheid (W3C, 1999).

2.3 Toegankelijkheid in relatie tot gebruiksvriendelijkheid

De begrippen toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid worden wel eens met elkaar verward. Ze zijn namelijk vergelijkbaar en kunnen niet geheel los van elkaar gezien worden (Rzepka, 2003). Een gebruiksvriendelijke website heeft bijvoorbeeld een goed leesbare tekst zodat de website effectief, efficiënt te gebruiken is en voor tevredenheid zorgt. Een toegankelijke website heeft dit ook. Ook het gebruik van goede contrasterende kleuren op de website is zowel een toegankelijkheidsrichtlijn als gebruiksvriendelijkheidadvies.

Er is wel verschil aan te duiden. De succescriteria voor toegankelijkheid van een website liggen vastgelegd in richtlijnen van het W3C. De gebruiksvriendelijkheid is niet vastgelegd op deze wijze. Dit komt doordat gebruiksvriendelijkheid vooral in de ervaring van de mensen ligt die gebruik maken van een website en deze ervaring is eerder subjectief. De toegankelijkheidsrichtlijnen zijn eerder objectief (Iwarsson & Stahl, 2003).

Beide begrippen zijn relevant om binnen de website Seniorzorg te onderzoeken. Wanneer de onderdelen op een website toegankelijk gemaakt zijn en door iedereen gezien, gehoord of aangeklikt kunnen worden, betekent dit niet altijd dat belangrijke onderdelen makkelijk te vinden zijn. Een groter lettertype is dus niet de enige oplossing. Mensen moeten ook makkelijk, voorspelbaar en lineair door een website kunnen bewegen (Hawthorn, 2003).

Toegankelijkheid blijkt een noodzakelijke voorwaarde voor de gebruiksvriendelijkheid te zijn. Als een persoon door de ontoegankelijke bouw van een website geen gebruik kan maken van de website, dan kan de website ook niet getest worden op de gebruiksvriendelijkheid (Iwarsson & Stahl, 2003).

In de volgende paragraaf zal besproken worden welke richtlijnen zowel voor de gebruiksvriendelijkheid als de toegankelijkheid relevant zijn voor oudere internetgebruikers.

2.4 Gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en oudere internetgebruikers

De website Seniorzorg heeft als belangrijkste doelgroep potentiële cliënten van zorginstellingen en hun relaties en familie. Juist deze ouderen, relaties en familie vallen onder een speciale doelgroep tussen alle andere internetgebruikers. Ze zijn namelijk vrijwel allemaal ouder dan 55 jaar en dit heeft gevolgen voor de ervaren gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van een website. In paragraaf 2.4.1 zal allereerst worden uitgeweid over ouderen en hun computer- en internetervaring en lichamelijke beperkingen. Deze kenmerken kunnen van invloed zijn op de ervaren gebruiksvriendelijkheid of toegankelijkheid van een website.

Er is al aanmerkelijk wat onderzoek verricht naar het seniorvriendelijk maken van website. In paragraaf 2.4.2 zullen daarom de uit onderzoek bekende gebruiksvriendelijkheidsaspecten van websites worden besproken die op ouderen betrekking hebben. In paragraaf 2.4.3 zal ingegaan worden op de toegankelijkheidseigenschappen, die van invloed blijken te zijn op ouderen.

2.4.1 Kenmerken van oudere internetgebruikers

Oudere internetgebruikers hebben op twee gebieden achterstand op jongeren met betrekking tot het internetgebruik. Ze hebben over het algemeen minder computer- en internetervaring én als mensen ouder worden krijgen ze te maken met beperkingen waardoor het moeilijker wordt het internet te gebruiken.

Computer- en internetervaring

Ouderen in Nederland maken gebruik van het internet en van de computer, maar nog niet zoveel als jongere Nederlanders. Om inzicht te krijgen in de populatie ouderen zal nu eerst worden besproken wat het computergebruik is onder ouderen. Daarna zal het internetgebruik aan bod komen.

Uit statistisch onderzoek blijkt dat minder ouderen dan jongeren gebruik maken van de computer in Nederland. Gebruikt gemiddeld 74 procent van de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder de computer, bij 55 tot 64 jarigen is dat 61 procent. Van de mensen van 65 tot 74 jaar heeft 31 procent de computer eens gebruikt en slechts 12 procent van de mensen van 75 jaar en ouder heeft ooit de computer gebruikt (CBS, 2004). Deze gegevens worden in tabel 1 weergegeven.

Als ouderen een computer gebruiken dan is dat relatief vaak voor offline toepassingen, zoals tekstverwerken en spelletjes (de Haan, Klumper & Steyaert, 2004). Uit onderzoek naar internetgebruik onder de Nederlandse bevolking blijkt dan ook dat het internetgebruik onder 65-plussers niet erg hoog is. In 2004 heeft slechts 6% van de 75-plussers gebruik gemaakt van het internet in de vier weken voor het onderzoek van het CBS (2004). Daarnaast heeft slechts 21% van de 65 tot 74 jarigen hebben in de vier weken voor het onderzoek gebruik gemaakt van het internet. Daartegenover staat 49% van de 55 tot 64 jarigen. Deze gegevens staan ook weergegeven in tabel 1. De reden dat weinig ouderen gebruik maken van het internet wordt vooral gezocht in de houding ten opzichte van de technologie. Als ze het internet wel gebruiken dan doen ze dit vooral voor het zoeken naar informatie en e-mail (de Haan et al., 2004).

Ouderen gebruiken de computer niet vaak en daarnaast ook nog weinig voor internet-toepassingen. Wanneer men tussen de 55 en 64 jaar is wordt de computer nog 12 uur gebruikt, maar als men 75 jaar of ouder is dan is dit slechts 6 uur. In vergelijking met de totale bevolking is dit 10 uur minder in de week. Als ze het internet gebruiken, dan is dat gemiddeld 5 of 4 uur per week. Dit is ook minder dan het gemiddeld aantal uren dat de Nederlandse

bevolking het internet gebruikt (7 uur). In tabel 1 wordt het overzicht gegeven van het gebruik van de computer en het internet onder mensen van 55 jaar en ouder.

Tabel 1: Gebruik van PC en internet onder mensen van 55 jaar en ouder ten opzichte van gehele bevolking

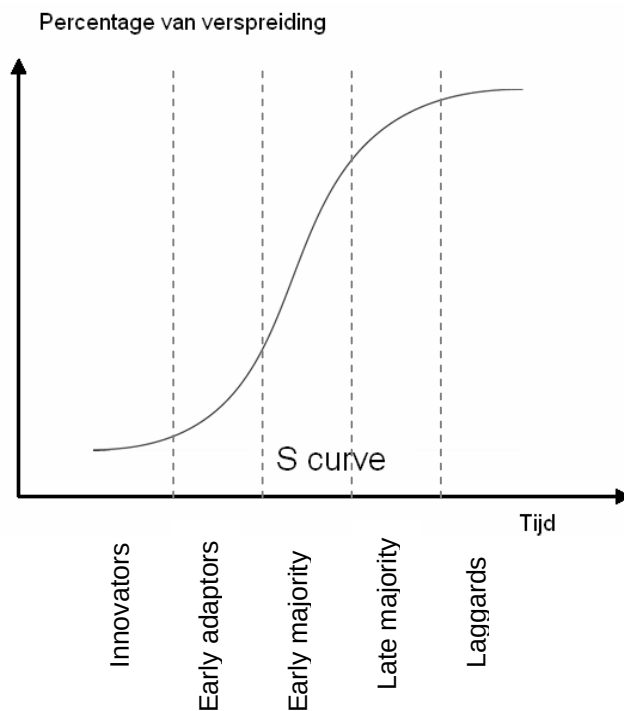
Leeftijdsgroep	Computer in de vier weken voor het onderzoek gebruikt (%)	Gebruik Computer per week (uren)	Internet in de vier weken voor het onderzoek gebruikt (%)	Gebruik internet per week (uren)
55-64 jaar	61	12	49	5
65-74 jaar	31	8	21	4
75 +	12	6	6	4
Totaal bevolking (> 12 jaar)	74	16	66	7

Bron: CBS (2004)

Het internet en de computer wordt dus niet alleen minder gebruikt door mensen die ouder zijn dan 55 jaar, het gebruik in uren is ook minder. Men heeft hierdoor minder computer- en internetervaring dan andere Nederlanders. Dit heeft gevolgen voor de ervaren gebruiksvriendelijkheid van een website. Hierover zal verder worden gesproken in paragraaf 2.4.2.

Om de ouderen in te kunnen delen in verschillende groepen met ervaring is aangesloten bij de adoptertypen van Rogers (1995): *innovators*, *early adopters*, *early majority*, *late majority* en *laggards*. Rogers deed onderzoek naar de verbreiding van innovaties in de samenleving. Het gebruik van adoptertypen deelt mensen in groepen in, die volgend op elkaar een nieuwe innovatie gaan gebruiken. Eerst gebruiken slechts enkele mensen in de samenleving een nieuwe technologie; zij worden de innovators genoemd. Vervolgens gaan steeds meer mensen de technologie gebruiken waardoor de innovatie over de bevolking wordt verbreid. De indeling van adoptertypen is gebaseerd op een curve die de verbreiding van nieuwe technologie in de samenleving weergeeft (zie figuur 2). Deze indeling is erg bruikbaar gebleken bij beschrijvend onderzoek naar de verspreiding van producten en ideeën.

De innovators bevinden zich links in de grafiek. Zij zijn de eersten en een van de weinigen die een nieuwe technologie gebruiken. Daarna volgen de early adopters, de early majority en de late majority in chronologische volgorde. De laggards bevinden zich rechts in de grafiek. Zij zijn relatief laat wanneer het aankomt op het gebruiken van een nieuwe technologie, in dit geval het gebruiken van computers.

Figuur 2: de innovatie curve met daarin de verschillende adoptertypes

Op basis van een tijdsindeling gemaakt door van Huysmans, den Haan en van den Broek (2003) met betrekking tot computergebruik kunnen mensen ingedeeld worden in de adoptertypen. De personen die de computer al gebruikten vóór 1986 kunnen tot de innovators gerekend worden. Als men tussen 1986 tot en met 1991 de computer heeft leren gebruiken hoort men tot de early adopters. Van 1992 tot en met 1997 behoort men tot de early majority. De groep die daarna tussen 1998 tot en met 2001 de computer heeft leren gebruiken behoort tot de late majority. Tot slot behoren de mensen die vanaf 2002 de computer gebruikten tot de laggards.

Lichamelijke beperkingen

Naast dat ouderen minder ervaring hebben met computers en het internet, hebben ze ook vaak in meer of mindere mate lichamelijke beperkingen. Ongeveer de helft van alle personen van 55 jaar en ouder in Nederland heeft lichamelijke beperkingen. In een groot aantal gevallen betreft het lichte beperkingen. Van de 55-64 jarigen heeft ruim eenderde beperkingen. Bij 75-84 jarigen is dit bijna drie kwart en bij 85 plussers ongeveer 95%. De beperkingen zijn ernstiger naarmate men ouder is. Als jonge ouderen beperkingen hebben, zijn dit meestal lichte beperkingen, terwijl de meerderheid van de ouderen van 75 jaar of ouder met matige of ernstige beperkingen te kampen heeft. In totaal hebben ongeveer 850.000 personen van 55 jaar of ouder matige of ernstige beperkingen (de Klerk, 2004).

Lichamelijke beperkingen kunnen van invloed zijn op het gemak om gebruik te maken van websites. De in dit onderzoek relevante lichamelijke beperkingen hebben te maken met het zicht, de motoriek en de visuele aandachtscapaciteit en het geheugen (Agelight, 2001; Hawthorn, 2000; Fisk et al., 2004). Visuele aandachtscapaciteit is de hoeveelheid visuele informatie dat mensen per tijdseenheid kunnen verwerken (Agelight, 2001).

2.4.2 Gebruiksvriendelijkheid bij oudere internetgebruikers

Doordat ouderen minder ervaring hebben en daarnaast waarschijnlijk lichamelijke beperkingen zullen ondervinden naarmate ze ouder worden, zal een website voor deze doelgroep extra aandacht moeten besteden aan gebruiksvriendelijkheid.

Er wordt steeds meer aandacht besteed aan gebruiksvriendelijke websites voor ouderen. Het onderzoek dat men uitgevoerd heeft was voornamelijk kwalitatief van aard. Onderzoekers hebben boeken (Fisk et al., 2004) of hoofdstukken geschreven (Czaja & Lee, 2001; Mead, Lamson & Rogers, 2002) of artikelen gepubliceerd (Zaphiris, Ghiawadwala & Mughal, 2005; Holt, 2000; Zhao, 2001) waarin overzichten worden gegeven omtrent het ontwerpen van websites voor ouderen. Over het algemeen worden de resultaten en aanbevelingen in deze stukken gebaseerd op een aantal specifieke onderzoeken en op ervaringen van de onderzoekers zelf uit de praktijk. De resultaten uit deze onderzoeken zullen in deze paragraaf besproken worden.

In elk artikel is een eigen leeftijdsgrens aangehouden. Hawthorn (2000) spreekt over ‘ouderen’ vanaf 47 jaar. Chadwick-Dias, McNutly & Tullis (2003) benoemen mensen als ‘ouderen’ vanaf 55 jaar. Fisk et al. (2004) spreken over ouderen bij een leeftijd van 60 jaar of ouder. Ellis en Kurniawan (2000) hebben onderzoek gedaan bij mensen rond hun 70^{ste} jaar. Leeftijd is relatief. Het is zeker dat ouderen over het algemeen meer lichamelijke en psychische beperkingen en minder computerervaring hebben waardoor ze minder goed met een computer overweg kunnen. Maar dit is niet bij iedere oudere het geval (Hawthorn, 2000). Daarom zullen al deze onderzoeken meegenomen worden in dit onderzoek aangezien ze wellicht ook van invloed zijn op de respondenten uit dit onderzoek.

Er zijn verschillende gebruiksvriendelijkheidproblemen die uit onderzoek bij ouderen naar voren komen. In dit onderzoek zijn de resultaten uit ander onderzoek onderverdeeld in kenmerken met betrekking tot de inhoud en terminologie, de lay-out, de navigatie en structuur, data-invoer en feedback. Deze zullen in deze volgorde in de rest van deze paragraaf besproken worden. Er zullen alleen onderzoeksresultaten besproken worden die eventueel van invloed kunnen zijn op de ervaren gebruiksvriendelijkheid van de website Seniorzorg. Als voorbeeld: de website maakt geen gebruik van zogenaamde drop-down menu’s dus hier zal ook geen aandacht aan besteed worden.

Inhoud en terminologie

Onder inhoud wordt in dit onderzoek verstaan de hoeveelheid relevante informatie. Met betrekking tot de gebruikte terminologie wordt gekeken of de woorden en zinnen op de website begrijpelijk zijn.

Een struikelblok voor internetgebruikers is het gebruik van moeilijke woorden voor de doelgroep op een website. Een website behoort altijd een taal te gebruiken, die de doelgroep gepast aanspreekt. De beoogde doelgroep moet de inhoud van een website kunnen begrijpen. De lengte en complexiteit van de zinnen moeten dus bij ouderen als doelgroep passen (W3C, 1999). Een hieraan gerelateerd onderwerp zijn de webterminologieën die soms gebruikt worden binnen een website. Hierbij kan gedacht worden aan woorden als browser, provider en HTML. Veel ouderen die weinig bekend zijn met het internet begrijpen deze woorden niet altijd of hebben moeite nieuwe moeilijke woorden te onthouden. Dit heeft gevolgen voor de gebruiksvriendelijkheid van een website (Chadwick-Dias et al., 2003). Dit probleem is ook een toegankelijkheidsprobleem, maar aangezien het niet altijd leidt tot het hebben van helemaal geen toegang tot informatie, zal het hier binnen de gebruiksvriendelijkheid behandeld worden.

Uit onderzoek blijkt dat ouderen het vervelend vinden wanneer er veel informatie op het scherm staat (Chisnell, Lee & Redish, 2004). Ouderen zijn niet allemaal goed in staat hun aandacht te verdelen en zien dan belangrijke zaken over het hoofd. Daarom wordt geadviseerd dat een webpagina alleen informatie bevat die voor de ouderen relevant is (Chisnell et al., 2004; Fisk et al., 2004; Hawthorn, 2000). Reclameboodschappen zouden onder andere niet gebruikt moeten worden.

Het blijkt ook steeds moeilijker voor ouderen om nieuwe informatie te onthouden en oude informatie naar voren te halen. Dit komt doordat de capaciteit van hun werkgeheugen minder wordt. Het werkgeheugen is het geheugen dat gegevens voor korte tijd en direct gebruik vastlegt. Gegevens die in het werkgeheugen zijn opgeslagen vervallen snel tenzij het wordt herhaald, waardoor het onthouden wordt (Fisk et al., 2004). Het herinneren van relevante zaken kost daarnaast ook meer energie dan het herkennen ervan (Nielsen, 2000a). Daarom wordt geadviseerd om het werkgeheugen van ouderen te ontlasten door de website genoeg visuele en tekstuele hints te zetten. Op deze wijze kunnen ouderen relevante zaken herkennen (Fisk et al., 2004; Ellis & Kurniawan, 2000). Ook wanneer alleen relevante informatie op een website staat hoeven ouderen minder te onthouden (Fisk et al., 2004).

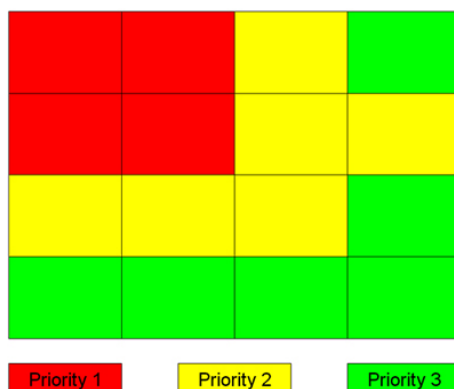
Lay-out

De lay-out van een website heeft te maken met de opmaak van de teksten, koppen en illustraties. Het is daarbij belangrijk hoe de onderdelen van de website zijn ontworpen en gepresenteerd.

Een algemeen advies met betrekking tot de lay-out is: houdt deze simpel, duidelijk en consistent (Hawthorn, 2000). Consistentie op een website is essentieel wanneer internetgebruikers pagina's scannen.

Ook is de plek waar informatie geplaatst wordt op een pagina erg relevant op een website. Uit kwalitatief onderzoek van Outing en Ruel (2004) waarbij de oogbeweging van mensen werd gemeten op nieuwswebsites blijkt dat mensen eerst linksboven de pagina beginnen te lezen. Nadat ze de bovenkant van de pagina hebben bekeken, bekijken ze de rest van de pagina. In figuur 3 wordt de volgorde van prioriteit waar mensen kijken schematisch weergegeven, met prioriteit 1 als plek waar de proefpersonen het eerste keken en prioriteit 3 als plek waar men het laatste keek.

Figuur 3: Kijkprioriteiten



Uit onderzoek van Byrne, Anderson, Douglass en Matessa (1999) blijkt ook dat mensen vooral van boven naar beneden informatie op een website zoeken. Uit een onderzoek onder

bijna vierhonderd mensen (Bernard, 2001) blijkt daarnaast dat zowel ervaren internetgebruikers als onervaren internetgebruikers informatie op bepaalde punten verwachten op een internetpagina. Ze verwachten het menu bijvoorbeeld links te vinden.

Oudere gebruikers prefereren kolommen die gelijk uitgelijnd zijn waardoor ze de tekst beter kunnen lezen (Agelicht, 2001). Ouderen hebben daarnaast baat bij informatie die goed gegroepeerd is. Belangrijke zaken kunnen dan beter herkend, maar ook beter terug gevonden worden (Fisk et al., 2004; Agelicht, 2001).

Ouderen zien over het algemeen minder goed dan jongeren. Als mensen maar lang genoeg leven zal vrijwel iedereen last krijgen van visuele beperkingen. (Fisk et al., 2004). Het vermogen om fijne details te onderscheiden vermindert naarmate mensen ouder worden. Visuele informatie kan dan ook minder goed verwerkt worden (Agelicht, 2001). Hierdoor zullen ouderen sneller het overzicht op een pagina kwijt raken of belangrijke zaken over het hoofd zien (Chisnell & Redish, 2005). Het advies is daarom dat er genoeg ruimte gemaakt moet worden tussen de verschillende onderdelen op een website. Grote stukken wit en kleine blokken tekst vergroten de leesbaarheid (Chisnell & Redish, 2005; Chisnell, Lee & Redish, 2004; Hawthorn, 2000).

Een volgend onderwerp waar rekening mee moet worden gehouden bij het ontwerpen van een website voor ouderen is het minimaliseren van het verticale scrollen. Horizontaal scrollen zou helemaal niet moeten (Fisk et al., 2004; Agelicht, 2001; Chisnell & Redish, 2005). Een deel van de oudere internetgebruikers scrollt namelijk inefficiënt of met merkbare moeite, omdat ze hier lichamelijk niet geheel meer toe in staat zijn. Daarnaast ziet men niet altijd dat er gescrolled kan worden doordat ze ervaring missen (Hawthorn, 2003; Ellis & Kurniawan, 2002). Tevens wordt geadviseerd dat wanneer mensen een internetpagina scannen en zoeken naar meer informatielinks, deze pagina één of hooguit twee computerschermen groot mag zijn. Wanneer iemand de bestemming heeft bereikt mag een pagina langer zijn (Agelicht, 2001).

Navigatie en structuur

De betekenis van navigatie en structuur in dit onderzoek is als volgt: Navigatie heeft te maken met de beweging door een website en de route die iemand daarbij volgt. De structuur is de wijze waarop informatie geordend is binnen een website.

In vergelijking met jongeren raken ouderen sneller de weg kwijt wanneer ze aan het navigeren zijn op een website (Nielsen, 2002). Daarom wordt geadviseerd een duidelijke structuur weer te geven. Ouderen weten dan snel wat op welke pagina te vinden is (Agelicht, 2001; Chisnell & Redish, 2005). Ook hebben ouderen niet altijd duidelijk voor ogen op welke internetpagina ze zich bevinden. Ze hebben moeite pagina's te herkennen of te onthouden waar men al eens eerder is geweest (Nielsen, 2002; Mead Batsakes, Fisk & Mykityshyn., 1999). Er wordt geadviseerd om altijd aan te geven op welke pagina ouderen zich bevinden (Mead et al., 1999).

Uit onderzoek van Ellis en Kurniawan (2000) blijkt dat ouderen links snel over het hoofd zien. Daarom is het goed links prominent weer te geven. Chadwick-Dias et al. (2003) geven ook aan dat ouderen links niet altijd herkennen, ook al zijn deze blauw en onderstreept. Ze missen de ervaring. Zij raden aan links consistent weer te geven zodat dit in ieder geval duidelijkheid biedt voor de internetgebruiker. Op deze wijze kan ook voorkomen worden dat ouderen niet op objecten klikken die in het geheel niet aan te klikken zijn zoals bullets of kopjes. Uit onderzoek van Chisnell et al. (2004) blijkt namelijk dat oudere internetgebruikers

sneller geneigd zijn om op objecten te klikken die aanklikbaar lijken doordat ze ervaring missen. Toch adviseren Chadwick-Dias et al. (2003) dat bullets en kopjes ook links moeten worden. Zij redeneren dat door extra veel links te maken het makkelijker is voor ouderen om hun bestemming te bereiken. Dit bevordert de navigatie.

Ten slotte is het erg belangrijk dat een website een niet te diepe hiërarchie heeft, zodat belangrijke onderwerpen snel en makkelijk gevonden kunnen worden. Hoe meer handelingen mensen moet uitvoeren des te meer fouten men kan en zal maken (Zaphiris, Kurniawan & Ellis, 2002; Fisk et al., 2004). Uit onderzoek blijkt dat wanneer ouderen meer dan drie handelingen moeten uitvoeren om een opdracht uit te voeren ze minder in staat zullen zijn dit met goed gevolg af te ronden (Mead et al., 1999).

Data-invoer

Ouderen hebben meer moeite dan jongeren bij het invoeren van trefwoorden in een zoekstelsel. Uit kwalitatief onderzoek van Sit (1998) blijkt dat oudere bibliotheekbezoekers moeite hadden met het invoeren van juiste trefwoorden in een zoekstelsel op de computer. Ze waren niet goed in staat hun informatiebehoefte te vertalen in een zoekopdracht. Deze mensen hadden aangegeven wel ervaring te hebben met zoeksystemen. Uit onderzoek door Nielsen (2002) blijkt ook dat ouderen slechter presteren dan jongeren bij het gebruik van zoekmachines. Ze maken meer typfouten bij het invoeren van de juiste zoekingang en vullen de verkeerde informatie in een specifiek veld in. Zoekmachines moeten er dus voor zorgen dat typfouten ook herkend en hersteld worden door de website zelf (Zaphiris et al., 2005).

Feedback

Hoe goed een website ook in elkaar steekt, het kan bijna niet voorkomen worden dat mensen fouten of vergissingen maken. Een website moet in zo'n geval feedback geven (Fisk et al., 2004). Uit onderzoek van Nielsen (2002) blijkt dat de feedback die websites leveren vaak moeilijk te begrijpen is. Indien ouderen een fout maken zal een foutmelding in duidelijke taal moeten aangeven welke fout gemaakt is, wat de consequenties zijn van de fout en hoe iemand kan herstellen van deze fout (Fisk et al., 2004).

2.4.3 Toegankelijkheid bij oudere internetgebruikers

In onderzoek naar kenmerken van een website voor oudere internetgebruikers wordt vooral veel over gebruiksvriendelijkheid gesproken. Daarbij worden ook kenmerken van een website die onder de toegankelijkheid vallen vaak als gebruiksvriendelijkheidkenmerken aangegeven. Alle onderzoeken die betrekking hebben op toegankelijkheidsijkpunten zullen tot de toegankelijkheid gerekend worden. Het ijkpunt omtrent begrijpelijke taal zal daarentegen onder de gebruiksvriendelijkheid vallen aangezien dit ijkpunt geen relatie heeft met de technische bouw van een website en daardoor beter bij de gebruiksvriendelijkheid past. De overige ijkpunten hebben deze eigenschap wel.

In deze paragraaf zullen alleen onderzoeken besproken worden die eventueel van invloed kunnen zijn op de ervaren toegankelijkheid van website Seniorzorg door oudere internetgebruikers. Aangezien binnen Seniorzorg geen gebruik wordt gemaakt van flikkeringen of bewegende onderdelen, zal hier ook geen aandacht aan besteed worden. Daarnaast wordt verwezen naar het document van W3C (1999) voor een overzicht van alle toegankelijkheidsrichtlijnen versie 1.0 die door deze organisatie zijn opgesteld.

Kleurcontrast

Ouderen zorgen er soms voor dat kleuren minder goed te onderscheiden zijn (Ageligh, 2001). Het contrast tussen de voor- en achtergrondkleur van een website moet daarom groot

zijn (Fisk et al., 2004; Mead et al., 2002). Een achtergrondkleur moet niet afleiden zodat mensen de tekst op een website goed kunnen lezen (Ageligh, 2001). Dit is vooral belangrijk voor ouderen omdat zij minder goed in staat zijn om kleuren van elkaar te onderscheiden en vaak nog oudere computers gebruiken (Fisk et al., 2004). Ellis en Kurniawan (2000) adviseren expliciet een donkere tekst op een lichte achtergrond te plaatsen met zoveel mogelijk contrast. Anderen zoals Fisk et al. (2004) geven aan dat het ook mogelijk is een lichte tekst op een donkere achtergrond te plaatsen, als het contrast maar groot genoeg is. Daarnaast hebben ouderen moeite om kleuren met golflengte zoals blauw, violet en groen van elkaar te onderscheiden. Daarom moet belangrijke informatie niet door middel van combinaties van deze kleur gepresenteerd worden (Fisk et al., 2004). Deze aanbeveling is terug te vinden in toegankelijkheidspunt 2.2: *Zorg ervoor dat combinaties van voor- en achtergrondkleur voldoende contrast geven* (W3C, 1999).

Grootte van eenheden

Een goed leesbare website geeft de mogelijkheid dat de lettergrootte aangepast kan worden door de oudere zelf (Chadwick-Dias et al., 2003). Deze aanbeveling is terug te vinden in toegankelijkheidspunt 3.4: *Gebruik liever relatieve eenheden dan absolute eenheden als je markuptalen waarde toekent aan attributen en eigenschappen in stylesheets* (W3C, 1999). Vrij vertaald wordt hiermee bedoeld dat de website zo gebouwd moet zijn dat de gebruiker de eenheden, in dit geval de lettergrootte, zelf moet kunnen veranderen. Er moet daarnaast ook rekening gehouden worden met de grootte van navigatiebuttons. Uit onderzoek blijkt dat ouderen minder goed presteren dan jongeren wanneer ze een cursor naar een van te voren vastgestelde plek moeten bewegen (Walker, Philbin & Fisk, 1997). Ze kunnen dus ook moeite hebben om een kleine navigatiebutton aan te klikken. Navigatiebuttons moeten dus door de oudere zelf in grootte veranderd kunnen worden, zodat ze nooit misklikken. Uit onderzoek van Ellis en Kurniawan (2000) blijkt dat ouderen vrijwel nooit gebruik maken van de mogelijkheid om tekst op een website te vergroten. Zelfs niet als ze dit eerder is aangeleerd. Ouderen zullen dus waarschijnlijk de grootte van een internetpagina in de browser niet veranderen. Toch adviseren onderzoekers dat de lettergrootte op de website zelf in grootte veranderd moet kunnen worden (Nielsen, 2002; Chadwick-Dias et al., 2003). Daarnaast moet op een website wel zorg gedragen worden dat zowel het lettertype als de navigatiebuttons standaard niet te klein zijn weergegeven. Een lettergrootte van 12 punten wordt als een minimale grootte aangeraden (Nielsen, 2002; Fisk et al., 2004). Ook is het verstandig een bekend lettertype te gebruiken zoals “Times New Roman” of “Arial” (Ellis & Kurniawan, 2000).

Symboolgebruik

Ouderen zijn niet altijd bekend met de betekenis van symbolen binnen een website (Hawthorn, 2003; Fisk et al., 2004; Rousseau, Jamieson, Rogers, Mead & Sit, 1998). Daarnaast is bekend dat wanneer ouderen een symbool geleerd hebben, ze soms moeite hebben om dit te onthouden (Fisk et al., 2004). Daarom wordt ook geadviseerd: *Als er een geschikte opmaaktaal bestaat, gebruik dan liever opmaak dan afbeeldingen om informatie over te brengen. Gebruik in plaats van afbeeldingen een tekst om informatie weer te geven* (W3C, 1999). Op deze wijze kan voorkomen worden dat ouderen informatie verkeerd of helemaal niet begrijpen.

Javascript

Relatief veel ouderen zijn in het bezit van oudere computers. Deze oude computers kunnen niet alle nieuwe toepassingen aan die nu gebruikt worden om een website te maken (Van Dijk, De Haan, Rijken & Verweij, 2000). Zo kunnen ouderen problemen krijgen met scripts, applets of andere programmaobjecten. Dit zijn programma’s die in een webpagina zijn

ingevoerd. Javascript wordt bijvoorbeeld veel gebruikt om webpagina's dynamischer, soms gebruiksvriendelijker en fraaier te maken. Hierbij kan gedacht worden aan pop-up vensters en uitklapmenu's (W3C, 1999). Om ervoor te zorgen dat een webpagina toegankelijk blijft voor ouderen moet een website ervoor zorgen dat pagina's bruikbaar zijn als scripts, applets of andere programmaobjecten uitstaan of niet worden ondersteund. Als dit niet mogelijk is, is het goed equivalente informatie op een alternatieve pagina te plaatsen (W3C, 1999).

2.5 Specificatie onderzoeksvragen

In hoofdstuk 1 zijn een tweetal onderzoeksvragen gesteld. Naar aanleiding van de bespreking van de achtergrond van oudere internetgebruikers en de te onderzoeken termen in dit hoofdstuk zullen de onderzoeksvragen meer gedetailleerd worden geformuleerd.

2.5.1 Specificatie van de eerste onderzoeksvraag

De eerste onderzoeksvraag uit hoofdstuk 1 luidde als volgt:

In hoeverre is de website www.seniorzorg.nl gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

Allereerst is in dit hoofdstuk een beeld geschetst van de termen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Gebruiksvriendelijkheid bestaat in dit geval uit effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid. Toegankelijkheid ligt vastgelegd in ijkpunten van richtlijnen opgesteld door het W3C.

Om zowel de gebruiksvriendelijkheid als de toegankelijkheid volledig aan bod te laten komen in de onderzoeksvraag is de eerste vraag is in twee vragen opgesplitst:

In hoeverre is de website www.seniorzorg.nl effectief en efficiënt in het gebruik en in hoeverre en zorgt het gebruik voor tevredenheid voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

en

In hoeverre is de website www.seniorzorg.nl toegankelijk met betrekking tot de toegankelijkheidsijkpunten voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

In paragraaf 2.4.1 is het verschil tussen ouderen en jongeren aangegeven met betrekking tot computerervaring. Ook beperkingen die betrekking hebben op het ouder worden zijn kort besproken. In dit onderzoek zullen alleen internetgebruikers die ouder zijn dan 55 jaar onderzocht worden, toch is het interessant te onderzoeken of ook binnen deze groep verschillen bestaan met betrekking tot de computerervaring en de aan leeftijd gerelateerde lichamelijke gebreken. In eerder onderzoek van Chisnell et al. (2004) is al eens verschil gevonden tussen 55 plussers en 70 plussers met betrekking tot de ervaren gebruiksvriendelijkheid. Uit ander onderzoek blijkt ook dat verschil in computerervaring van invloed is op de ervaren gebruiksvriendelijkheid (Fisk et al. 2004). Daarnaast kunnen de lichamelijke beperkingen bij het ouder worden van invloed zijn op de ervaren gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid (Fisk et al. 2004). In dit onderzoek zullen de lichamelijke beperkingen voornamelijk indirect gemeten worden. Aangezien leeftijd grotendeels een voorspeller is voor lichamelijke beperkingen (de Klerk, 2004) zal via de leeftijd van de respondenten onderzocht worden of er verschil is in de respondentengroep. In het laatste hoofdstuk van dit verslag zal de reden van deze keuze verder toegelicht worden.

Nu kunnen enkele subvragen worden geformuleerd:

- **Is de mate van computerervaring van de respondenten van invloed op de ervaren effectiviteit, efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid van de website Seniorzorg?**
- **Is de leeftijd van de respondenten van invloed op de ervaren effectiviteit, efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid van de website Seniorzorg?**

2.5.2 Specificatie van de tweede onderzoeksvraag

De tweede onderzoeksvraag uit hoofdstuk 1 luidde als volgt:

Welke eigenschappen van een website zorgen ervoor dat deze gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

In paragraaf 2.4 is al veel gesproken over de eigenschappen die een website zou moeten hebben met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid voor oudere internetgebruikers. In dit onderzoek zal getracht worden meer bewijs te leveren voor deze eigenschappen of zelfs te komen tot andere eigenschappen.

De eigenschappen omtrent de gebruiksvriendelijkheid worden uitgesplitst in effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid. De toegankelijkheid zal door middel van de ijkpunten worden weergegeven. De ijkpunten omtrent de toegankelijkheid en dus eigenschappen voor een website liggen al vastgelegd in documenten, waardoor het misschien overbodig lijkt deze te onderzoeken. Daarentegen het is toch erg relevant te onderzoeken tegen welke problemen juist oudere internetgebruikers oplopen en wat dat betekent voor de eigenschappen van een website.

De tweede onderzoeksvraag wordt ook in twee delen gesplitst. De twee gespecificeerde onderzoeksvragen zijn:

Welke eigenschappen van een website zorgen ervoor dat deze effectief en efficiënt te gebruiken is en welke eigenschappen van een website zorgen voor tevredenheid bij de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

en

Welke eigenschappen van een website zorgen ervoor dat deze toegankelijk is met betrekking tot de toegankelijkheidsijkpunten voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

3 Methode

De gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van een website heeft in dit onderzoek hoofdzakelijk te maken met de directe de ervaring van de gebruikers terwijl ze met een website aan het werk zijn. Daarom zal de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid worden onderzocht bij een groep potentiële gebruikers door middel van een voornamelijk kwalitatieve methode. In paragraaf 3.1 zal allereerst worden ingegaan op de samenstelling van de respondentengroep. In paragraaf 3.2 komt de hardop denken /observatie methode, vragenlijsten en de bijbehorende instrumenten aan de orde. In paragraaf 3.3 wordt daarop volgend de pretests en de procedure besproken. Tot slot zal de dataverwerking en –analyse in paragraaf 3.4 aan bod komen.

3.1 Respondenten

In dit onderzoek worden mensen van 55 jaar en ouder verstaan onder oudere internetgebruikers. Ze vallen vanaf deze leeftijd binnen de doelgroep van dit onderzoek. Vanaf 55 jaar kunnen mensen namelijk een kind of relatie van de zorgbehoevende ouder zijn die op zoek is naar informatie over verzorging- of verpleeghuizen (Beets & Dourleijn, 2001). In dit onderzoek is gesteld dat mensen vanaf 70 jaar binnen de doelgroep van oriënterende zorgbehoevende oudere vallen. Ouderen die in een verpleeg- of verzorgingshuis gaan wonen zijn gemiddeld 83 jaar oud met een spreiding van een aantal jaren (Harmsen & Schapendonk-Maas, 2002).

Het bleek niet eenvoudig een geschikt aantal deelnemers vast te stellen voor een gebruiksvriendelijkheidsonderzoek. Veel onderzoeken hebben de regel van Nielsen (2000b) gevolgd: 5 gebruikers is voldoende om 85% van de gebruiksvriendelijkheidsproblemen op te sporen. Uit recent onderzoek blijkt dat 5 mensen niet altijd een goed aantal is om een groot deel van de gebruiksvriendelijkheidsproblemen op te sporen (Barnum, 2002; Faulkner, 2003; Molich, Ede, Kaasgaard & Karyukin, 2004). Een aantal van 10 of 12 respondenten lijkt een beter aantal om een gebruikersonderzoek bij uit te voeren. Uit onderzoek van Rubin (1994) blijkt ook dat 10 personen een goed aantal is om aan te houden bij een gebruiksvriendelijkheidsonderzoek.

Er is gestreefd om een zo divers mogelijke groep met betrekking tot computerervaring en cognitieve of lichamelijke beperkingen te onderzoeken. Aangezien leeftijd over het algemeen gerelateerd is aan lichamelijke en cognitieve beperkingen (SCP, 2004), is gestreefd naar een tiental 50 plussers, een tiental 60 plussers en een tiental 70 plussers. Dit resulteerde in een groep van 34 personen. De diversiteit in computerervaring is per persoon gemeten door middel van een vragenlijst tijdens het uitvoeren van het onderzoek. Vierendertig personen bleek voldoende om een verscheidenheid van computerervaring te verkrijgen.

Eén jaar internetervaring was een vereiste om mee te kunnen doen aan dit onderzoek. Dit om twee redenen: Het doel van het onderzoek is gebruiksvriendelijkheidsdata en toegankelijkheidsdata naar voren te krijgen en niet om ouderen te leren met het internet om te gaan. Met één jaar internetervaring werd aangenomen dat mensen voldoende ervaring hebben om opdrachten uit te voeren (Chisnell et al., 2004).

Daarnaast was een voorwaarde dat de deelnemers vloeiend Nederlands spraken en konden lezen. Op deze wijze werd voorkomen dat op het taalniveau misverstanden ontstonden, waardoor de resultaten van het onderzoek aan de taal toe te wijzen zouden zijn en niet aan de gebruiksvriendelijkheid en de in dit onderzoek gestelde toegankelijkheid.

Een volgend kenmerk van de doelgroep was dat ervaring met de website Seniorzorg in het geheel niet vereist was. Nieuwe bezoekers van Seniorzorg moesten namelijk meteen goed gebruik kunnen maken van deze website.

En tot slot is bewust gekozen om algemene internetgebruikers, die niet perse zelf een zorgbehoevende ouder of relatie van de oudere zijn maar wél in die leeftijdscategorie vallen, mee te laten werken aan het onderzoek. Mensen zonder enige echte voorkennis over het hoe en wat betreffende verzorging- of verpleeghuizen zouden ook hun weg op de website moeten kunnen vinden. Iedereen met een passende leeftijd zou dus binnen de doelgroep uit dit onderzoek kunnen vallen. Hiermee kon ook gemeten worden of bezoekers van een website moeite ervoeren met bepaalde jargonwoorden binnen de website. Een voorbeeld van eventueel jargon zijn de woorden “speciale zorgprogramma’s”. Daarnaast kan door algemene internetgebruikers te onderzoeken beter antwoord worden gegeven op de derde en vierde onderzoeksvragen. Met het beantwoorden van deze vragen zullen algemene eigenschappen van een website voor oudere internetgebruikers geformuleerd worden. Door algemene internetgebruikers te werven zullen de eigenschappen waarschijnlijk ook meer algemeen geformuleerd kunnen worden.

Om mensen toch te betrekken bij het onderwerp zijn verschillende algemene situatieschetsen ontworpen. Door het gebruik van situatieschetsen konden mensen zich inleven een bepaalde zorgbehoevende situatie (Rubin, 1994). Deze situatieschetsen worden besproken in paragraaf 3.2.1.

De deelnemers van dit onderzoek zijn via de drie landelijke Nederlandse ouderenbonden benaderd. Er zijn e-mails verstuurd naar 92 willekeurige leden van de ouderenbonden. In bijlage 1 is deze verstuurd e-mail weergegeven. De mensen die aangaven mee te willen doen aan het onderzoek hebben via de ouderenbond een uitnodiging gekregen van de onderzoeker. Deze uitnodiging is in bijlage 2 weergegeven.

3.2 Hardop denken /observatie methode en vragenlijsten

Om te kunnen onderzoeken in hoeverre de website Seniorzorg toegankelijk en gebruiksvriendelijk is voor internetgebruikers van 55 jaar is een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Dit is gedaan door middel van de hardop denken /observatie methode in combinatie met de vragenlijst als methode. De hardop denken /observatie methode zal allereerst in deze paragraaf worden besproken. De vragenlijst als methode worden daarna besproken. Deze methoden van onderzoek zijn in een protocol opgenomen. Deze zal aansluitend op de uitleg van de verschillende methoden worden besproken. De observatie zal tot slot apart worden besproken.

De hardop denken /observatie methode

De *hardop denken methode* is een simpele techniek waarmee vastgelegd kan worden wat respondenten denken terwijl ze aan het werk zijn met een website. Er wordt bij een hardop denken methode aan de respondenten gevraagd of ze tijdens de gehele evaluatie hardop willen uitspreken wat ze denken en doen terwijl ze verschillende opdrachten uitvoeren op een

website (Preece et al., 2002). De respondenten moeten hierbij alle frustraties, verwarringen en wellicht ook hun opluchting uiten. Het hardop denken laat dan dus zien wat achter de acties of juist inactiviteit van elke stap die een respondent onderneemt schuilgaat (Barnum, 2002). Meestal wanneer een persoon geoorloofd is hardop te praten, raakt diegene zijn frustratie kwijt. Hierdoor kan er beter aan de opdracht gewerkt worden (Rubin, 1994).

De hardop denken methode is erg effectief om een eerste indruk te krijgen van een website, omdat het de vooroordelen en verwachtingen over de werking ervan direct naar voren brengt doordat mensen “hardop denken” (Rubin, 1994; Someren, Barnard & Sandberg, 1994). Het andere voordeel bij het “direct meten van de gedachten” is dat voorkomen wordt dat men de handelingen moet herinneren en achteraf de handelingen incompleet of fout herinnert of wellicht verkeerd interpreteert (Somerens et al., 1994).

Er zijn ook een aantal nadelen verbonden aan het hardop denken. Een nadeel van de hardop denken methode is dat het voor sommige respondenten onnatuurlijk aanvoelt wat zorgt voor geremd gedrag. Daarnaast vertraagt hardop denken het denkproces waardoor respondenten meer aandacht aan een opdracht zullen besteden dan ze normaal zouden doen. Dit kan leiden tot andere resultaten dan in een “natuurlijke” omgeving (Rubin, 1994). Ook werkt het denkproces en het uitspreken van de gedachten niet altijd gelijk. Men kan sneller denken dan de gedachten uitspreken waardoor men een risico loopt dat sommige gedachten niet geverbaliseerd worden en het verslag van een persoon incompleet is (Somerens et al., 1994). Daarom wordt naast het hardop denken ook geobserveerd wat respondenten ondernemen om toch een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. Tot slot is hardop denken eenvoudigweg vermoeiend voor de respondenten wanneer ze dit een lange tijd achter elkaar moeten volhouden (Rubin, 1994).

Naast het hardop denken bestaat deze methode ook uit *observatie*. Mensen zullen als het goed is zoveel mogelijk uitspreken wat ze denken en doen, maar om zeker te zijn dat alles wat men doet meegenomen wordt in de analyse werd ook geobserveerd door de onderzoeker wat mensen ondernamen op het computerscherm. De onderzoeker kon door middel van videopnames die gemaakt zijn van het computerscherm een gehele sessie observeren.

Het hardop denken is uitgevoerd aan de hand van situatieschetsen en hardop denken opdrachten. Beiden zijn opgenomen in een protocol. Deze wordt beschreven in paragraaf 3.2.1. De observatie is apart van het protocol uitgevoerd. Deze zal daarom in paragraaf 3.2.2 worden beschreven.

Vragenlijsten

Naast de hardop denken /observatie methode is gebruik gemaakt van vragenlijsten. Een vragenlijst is een systematische ondervraging van personen op een groot aantal punten. Door middel van een vragenlijst kunnen gegevens verzameld en geanalyseerd worden om van oplossingen van beschrijvingsproblemen te vinden. De vragenlijst ligt in dit geval als onderzoeksstrategie voor de hand om onder andere de motieven en houdingen bij mensen te meten (Swanborn, 1981).

De vragenlijsten die gebruikt zijn, zijn ook opgenomen in het protocol net als het hardop denken. Deze vragenlijsten zullen in de volgende paragraaf als onderdeel van het protocol besproken worden.

3.2.1 Protocol hardop denken en vragenlijsten

Er is een protocol gebruikt om erop toe te kunnen zien dat bij elke respondent hetzelfde onderzoek werd uitgevoerd. Een protocol is een instrument dat gebruikt wordt om de betrouwbaarheid van een onderzoek groter maakt (Yin, 1994). Het protocol fungeerde als een soort draaiboek waarin werd weergegeven in welke volgorde de verschillende zaken aan bod kwamen, maar ook hoe gehandeld en wat gezegd moest worden bij de verschillende onderdelen. Het protocol beschrijft het gehele traject van het moment dat een persoon aankomt bij het onderzoek tot aan het moment dat deze weer vertrekt. Allereerst is hierin de besproken hoe de respondenten ontvangen en begeleid werden. Vervolgens is de eerste vragenlijst opgenomen. Daarna komen de hardop denken opdrachten aan bod met daarbij de wijze waarop de respondenten benaderd moeten worden. De tweede vragenlijst staat daarna weergegeven en tot slot is er een afsluiting.

De definitieve versie van het protocol is in bijlage 3 weergegeven.

Eerste vragenlijst

In deze eerste vragenlijst zijn enkele achtergrondgegevens gevraagd aan de respondenten. Hiermee werd de leeftijd, het geslacht, het opleidingsniveau en de computer- en internetervaring van de respondenten vastgelegd. Ook is gevraagd in hoeverre men de instellingen aangepast heeft van de computer of speciale apparatuur gebruikte om internetpagina's te gebruiken. Deze vragenlijst is afgeleid van het protocol van van der Geest (2004a). De leeftijd en de computerervaring zijn gevraagd om de subvragen in dit onderzoek te kunnen beantwoorden.

Situatieschetsen en hardop denken opdrachten

Na het invullen van de eerste vragenlijst kregen de respondenten opdrachten en situatieschetsen uitgedeeld welke ze al hardop denken uit moesten voeren. Situatieschetsen zijn geformuleerd zodat de deelnemers zich in een bepaalde context konden plaatsen (Rubin, 1994).

Vanuit situatieschetsen zijn opdrachten geformuleerd om de effectiviteit, efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid van de website te onderzoeken. Om dit zo goed mogelijk te meten moest in de opdrachten een goede afwisseling plaats vinden van informatie zoeken en gebruiken, transacties doen, bijvoorbeeld iets bestellen, en interactie voeren, bijvoorbeeld via de site iemand een bericht versturen (van der Geest, 2004a). Een transactie doen is op de website Seniorzorg niet mogelijk. Er zijn daarom geen opdrachten geformuleerd waarin deelnemers wordt gevraagd een transactie te doen. De andere opdrachtvormen zijn wel gebruikt in de opdrachtformulering.

Bij het formuleren van de opdracht is rekening gehouden met de geschiktheid van de opdrachten bij de respondenten. De respondenten moesten zich tot op zeker hoogte kunnen inleven in de opdrachten en deze op zichzelf kunnen toepassen. Ook zijn opdrachten geformuleerd die alleen te beantwoorden waren met de informatie op de website. Het gebruik van gezond verstand was niet voldoende om de opdrachten te beantwoorden.

Om het hardop denken te oefenen en om de respondenten kennis te laten maken met de website zijn eerst twee kleine opdrachten geformuleerd. Hierbij kon de onderzoeker actief het hardop denken stimuleren met vragen als: “Wat denkt u nu?” of “Kunt u me uitleggen wat u probeert te doen?” wanneer dit noodzakelijk bleek. Deze vragen en vergelijkbare andere vragen zijn meegenomen in het protocol. De twee opdrachten waren: “*Surf naar de website www.seniorzorg.nl. Deze website is ontworpen om mensen te voorzien van informatie over verzorging- en verpleeghuizen*” en “*Bekijk de beginpagina van de website even. Welke organisaties ondersteunen deze website actief?*”

In het protocol is gedetailleerd weergegeven hoe gereageerd moest worden op reacties en acties van respondenten.

De overige opdrachten zijn voornamelijk tot stand gekomen op basis van feiten uit de literatuur. Mensen maken hun keuze voor een zorginstelling op basis van een aantal zaken. Ouderen en hun kinderen kunnen hierover informatiebehoefte hebben. De informatiebehoefte kan gaan over de locatie van een zorginstelling, de service en voorzieningen die een zorginstelling levert en de wachttijden van een zorginstelling (Jansen, 2004; Silkens, Hanse & Friele, 2003). Andere onderwerpen waarover eventueel informatiebehoefte kan bestaan zoals kwaliteit, sfeer en privacy zijn niet meegenomen in het onderzoek, omdat deze niet of slechts in beperkte mate worden weergegeven op de website Seniorzorg.

Naast dat de opdrachten zijn geformuleerd aan de hand van de eventuele informatiebehoefte, zijn de opdrachten zo gekozen dat alle gangbare zoekingen binnen de website Seniorzorg werden onderzocht. Binnen Seniorzorg kan gezocht worden naar permanente of tijdelijke zorg. Deze zorg kan men in een verpleeghuis of verzorgingshuis ontvangen. Ook kan er gezocht worden op zorg aan huis: “zorgdiensten en voorzieningen voor wijkbewoners”. Daarnaast kan heel specifiek gezocht worden naar een zorginstelling op naam of in de regio. Tot slot kan apart doorgeklikt worden in een balk naar onderwerpen als wachtlijsten, woordenlijst en contact. Al deze zoekingen zijn meegenomen in het onderzoek.

Natuurlijk is er ook zorg voor gedragen dat niet alleen alle zoekingen werden onderzocht, maar ook de doelen van de website. Men moest dus niet alleen instellingen of andere informatie opzoeken, maar verschillende instellingen ook vergelijken op één of meerdere voorzieningen.

Tot slot is door middel van overleg met enkele medewerkers van Arcares, die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de website Seniorzorg, bekeken wat volgens hen de belangrijkste redenen en contexten zijn bij het gebruik van de website en welke gebruikers problemen zij verwachtten bij het gebruik van de website. Deze kwamen overeen met de hierboven genoemde informatiebehoefte van zorgbehoevende ouderen en hun relaties.

Al deze gegevens hebben geleid tot 11 opdrachten binnen 3 situatieschetsen. Dit leidt tot een totaal van 13 opdrachten. In het protocol is de definitieve versie van de hardop denken opdrachten weergegeven. Op pagina 38 wordt een overzicht gegeven van alle opdrachten.

Er zijn twee soorten hardop denken opdrachten geformuleerd. Allereerst hardop denken opdrachten die geformuleerd zijn voor de relaties ofwel kinderen van een zorgbehoevende oudere. Deze opdrachten zijn uitgevoerd door de respondenten tot 70 jaar. Een tweede soort opdrachten zijn geformuleerd voor mensen die 70 jaar of ouder waren. Zij kregen situatieschetsen en opdrachten om voor zichzelf of voor een zus of broer informatie te zoeken of vergelijken.

Tweede vragenlijst

Na het uitvoeren van de opdrachten is in een tweede vragenlijst gevraagd of de respondenten al bekend waren met de website Seniorzorg en of men er al eens gebruik van had gemaakt. Ook konden mensen aangeven hoe ze de evaluatie ervaren hebben. Hierbij werd gevraagd hoe men het hardop denken ervaren heeft. Daarnaast kon men aangeven of de opdrachten moeilijk te begrijpen waren, het toetsenbord moeilijk te bedienen was en of de aanwezigheid van de videocamera als onprettig werd ervaren.

Vervolgens konden de respondenten op een vijfpuntsschaal aan de hand van uitspraken over de website aangeven hoe tevreden ze waren over het gebruik van de website. Het onderdeel tevredenheid van de gebruiksvriendelijkheid werd hiermee gemeten. Er is bij het opstellen van de vragenlijst gebruik gemaakt van de vragenlijst uit het protocol van van der Geest

(2004a). Enkele voorbeelden van uitspraken zijn: *“Ik vind het fijn deze website te gebruiken om informatie te zoeken over zorginstellingen”*, *“De website is een aanrader voor andere mensen die opzoek zijn naar informatie over zorginstellingen”* en *“Deze website is leuk”*.

Tevens zijn nog enkele extra uitspraken toegevoegd waarvan werd verwacht dat deze vooral van toepassing waren op ouderen en de ervaren toegankelijkheid van de website. Dit waren de volgende stellingen: *“De woorden op de website zijn goed te lezen”*, *“De “aanklikbare onderdelen” op de website zijn moeilijk aan te klikken met de muis”*, *“Er is een duidelijk kleurverschil tussen de lichte en donkere kleuren op de website”* en *“Ik vond het lastig te onthouden op welke pagina ik me bevond op de website.”* Al deze stellingen zijn geformuleerd aan de hand van de toegankelijkheidsrichtlijnen en onderzoek naar oudere internetgebruikers. De uitkomsten op deze stellingen konden ook tijdens het hardop denken naar voren komen, maar op deze wijze waren deze gegevens ook kwantificeerbaar. Tot slot konden de respondenten in een kader aangeven wat hun het meest en het minst beviel aan het gebruik van de website.

3.2.2 Observatie

Naast de hardop denken opdrachten en de vragenlijsten heeft er ook een observatie plaats gevonden om de effectiviteit en efficiëntie van de website kwantitatief vast te leggen. De handelingen die mensen op het beeldscherm uitvoerden zijn vastgelegd door middel van een videocamera.

De effectiviteit is onderzocht door te noteren of de respondenten de opdrachten konden afronden of niet. Daarnaast werd genoteerd of de respondenten de opdracht goed of fout hadden afgerond en of en in hoeverre een respondent hulp heeft ontvangen van de onderzoeker.

Efficiëntie is onderzocht door na te gaan op de videobeelden hoeveel handelingen (daadwerkelijke klik van de muis, het gebruik van functietoetsen op het toetsenbord of het invoeren van tekst) de respondenten nodig hadden om een opdracht af te ronden. Dit werd afgezet tegen de van tevoren vastgestelde optimale aantal handelingen. Hoe meer handelingen men moest ondernemen ten opzichte van de optimale route om een opdracht af te ronden hoe minder efficiënt genavigeerd was door de respondenten op de website. Ook is bekeken welke route respondenten aflegden om een opdracht te vervullen. De gekozen route was van invloed op het optimale aantal stappen dat men moest ondernemen om een opdracht af te ronden.

3.3 Pretests en procedure

Vóór het uitvoeren van dit onderzoek hebben verschillende pretests plaats gevonden. Dit om vast te stellen hoe lang de test duurde, maar ook om te onderzoeken of de opdrachten en vragenlijst begrijpelijk waren. Daarnaast is onderzocht of het protocol nog enkele wijzigingen zou moeten krijgen met betrekking tot de inhoud.

Een eerste pretest is uitgevoerd door het LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden). Zij hebben een aantal opdrachten gebruikt uit dit onderzoek bij de website Seniorzorg en een soortgelijke website: www.kiesmetzorg.nl. In dat onderzoek zijn een aantal andere ouderen aan de hand van de in dit onderzoek geformuleerde opdrachten aan het werk gegaan met de websites. Aan de hand van de resultaten uit dat onderzoek zijn een aantal opdrachten eenvoudiger geformuleerd, zodat deze beter begrepen zouden worden. Een tweede pretest is gehouden bij een lid van de doelgroep. Hier is de tijd en begrijpelijkheid van de opdrachten gemeten. Maar deze test heeft ook geleid tot het herstellen van een aantal spelfouten in de tweede vragenlijst en het aanpassen van het protocol. Tot slot hebben een docent en

medestudenten kritisch naar de opdrachten en het protocol gekeken. Naar aanleiding hiervan zijn het taalgebruik en nog enkele andere zaken veranderd. Dit heeft geleid tot verschillende veranderingen die weer worden gegeven in bijlage 4.

De verschillende evaluaties zijn bij de verschillende ouderenbonden op hun hoofdkantoren uitgevoerd in Den Bosch, Utrecht en Zwolle.

De onderzoeker heeft een protocol gebruikt zodat alle respondenten dezelfde instructies en begeleiding kregen. Alle tests zijn door dezelfde onderzoeker, de auteur van dit rapport, afgenomen.

De respondenten zijn in een aparte ruimte ontvangen. Hier werd over algemene zaken gesproken om de respondent op zijn of haar gemak te stellen en om indien dit nodig bleek alvast het doel van het onderzoek uit te leggen.

Elke respondent is apart getest in een ruimte waar de respondent geen afleiding van buitenaf ondervond. In de onderzoeksruimte stond een bureau met een laptop met aparte muis, een bureaustoel en een stilstaande filmcamera. Deze camera filmde het beeldscherm terwijl de respondent aan het werk was met de website Seniorzorg. De respondent zelf is hierbij niet gefilmd. Daarnaast werd met de camera het geluid van het hardop denken opgenomen. Schuin achter de deelnemer zat de onderzoeker op een stoel die lager ingesteld stond dan die van de deelnemer. De onderzoeker nam hierbij een ondergeschikte rol aan met betrekking tot de deelnemer (Barnum, 2002).

Voordat het onderzoek plaats vond is aan de hand van een vastgelegde tekst uit het protocol de website en de onderzoeker geïntroduceerd en het doel van de site uitgelegd. Het onderzoek is daarna uitgelegd. Ook werd de vertrouwelijkheid van het onderzoek gegarandeerd. Vervolgens is verteld hoe lang de evaluatie zou duren en dat de respondent elk moment kon en mocht aangeven te willen stoppen met deze evaluatie. Tot slot is de toestemming tot medewerking vastgelegd op de videoband. Voor het gebruik van de filmcamera is van tevoren toestemming gevraagd.

De respondenten uit dit onderzoek hebben geen financiële vergoeding gekregen voor hun deelname. Wel werden hun reiskosten vergoed en kreeg men een maaltijd aangeboden indien men rond de middaguren meedeed aan het onderzoek.

3.6 Dataverwerking en -analyse

Een deel van de analyse van het gebruiksvriendelijkheidsonderzoek is gedaan met behulp van SPSS 12.0. Dit betrof alle onderdelen van de vragenlijsten, maar ook de door observatie gemeten effectiviteit en efficiëntie. De negatief geschaalde stellingen bij de vragenlijst zijn omgeschaald.

Het hardop denken van de respondenten is geanalyseerd door alle opmerkingen zowel in positieve zin als in negatieve zin van de respondenten uit te typen en te vergelijken. Alle reacties van afkeur of goedkeur van de website zijn genoteerd. Alle opmerkingen zijn per persoon genoteerd en vervolgens onder een type probleem of positieve opmerking in een totale lijst van verschillende soorten kenmerken van een website geplaatst. Daarnaast zijn alle handelingen van de respondenten genoteerd en indien deze afweken van de optimale route is genoteerd in hoeverre deze geleid hebben tot inefficiëntie, ineffectiviteit, ontevredenheid en ontoegankelijkheid. Ook deze handelingen zijn onder de verschillende kenmerken ingedeeld. Gebaseerd op de data die geanalyseerd is en twee verschillende soorten indelingen uit de literatuur (van den Haak, de Jong & Schellens, 2003; van der Geest, 2004b), zijn de volgende kenmerken onderscheiden:

- *Inhoud en terminologie*: De respondent ervaart bij de inhoud van de website teveel of juist te weinig informatie om een opdracht af te ronden. De woorden en zinnen ofwel de gebruikte terminologie op de website is daarnaast moeilijk of juist makkelijk te begrijpen.
- *Lay-out*: De lay-out heeft te maken met de opmaak van de teksten, koppen en illustraties op de website. Het betreft de wijze waarop de onderdelen van de website ontworpen en gepresenteerd zijn. Indien deze onderdelen verkeerd ontworpen en gepresenteerd zijn kunnen respondenten niets vinden of kost het meer handelingen om iets te vinden. Indien de presentatie wel goed is, zal een persoon geen problemen ondervinden.
- *Navigatie en structuur*: De respondent heeft bij de navigatie wel of geen moeite met het aanklikken of herkennen van een functionele link op een pagina om te komen tot een volgende pagina. Daarnaast kan een respondent de pagina met de juiste informatie wel of niet goed vinden. De structuur van een website heeft te maken met de plek waar een respondent informatie verwacht en waar het werkelijk te vinden is. Indien deze niet overeenkomen is er sprake van een structuurprobleem.
- *Data-invoer*: Met betrekking tot de data-invoer kan een persoon moeite of juist gemak ondervinden met het invoeren van de correcte data in een invoerscherm.
- *Overig*: Dit zijn zaken die niet onder een van bovenstaande kenmerken in te delen zijn en daarnaast los staan van eventuele andere indelingen.
- *Toegankelijkheid*: De respondent ervaart bij dit kenmerk moeite of juist gemak met zaken die specifiek betrekking hebben op de toegankelijkheidsijkpunten die aan een website gesteld worden.

Tot slot is onderzocht in hoeverre er verschil te vinden is wat betreft de effectiviteit, efficiëntie, toegankelijkheid en de tevredenheid met betrekking tot voornamelijk de computerervaring en de leeftijd van de respondenten. Dit is gedaan door middel van het vergelijken van gemiddelden en het uitvoeren van chi-kwadraattoetsen (voor de effectiviteit), Mann-Whitney toetsen (voor de efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid) en Kruskal-Wallis toetsen (voor de efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid) voor zover dit mogelijk was. Het significantie niveau is vastgesteld op $\alpha = 0.05$.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk zullen alle resultaten besproken worden. Allereerst zullen de kenmerken van de respondenten besproken worden (§4.1). In paragraaf 4.2 zal de effectiviteit van de website besproken worden aan de hand van de type problemen die zich bij het werken met de website voorgedaan hebben. Daarna wordt de efficiëntie van de website Seniorzorg besproken (§ 4.3). In deze paragraaf worden de problemen ook weer behandeld per type probleem. Omdat bij zowel paragraaf 4.1 als 4.2 veel verschillende problemen zijn gevonden, zal na elke paragraaf een korte conclusie worden gegeven. Vervolgens wordt de tevredenheid van de respondenten over de website besproken (§ 4.4). Hierna komt de toegankelijkheid van de website aan bod (§ 4.5). En tot slot is in paragraaf 4.6 weergegeven hoe de respondenten de hardop denken methode gewaardeerd hebben.

4.1 Respondenten

In deze paragraaf worden de kenmerken van de respondenten weergegeven. De algemene kenmerken worden besproken in paragraaf 4.1.1. Vervolgens komen de kenmerken wat betreft de computerervaring en internetgebruik aan bod (§ 4.1.2 en §4.1.3).

4.1.1 Algemeen

In totaal hebben 34 respondenten meegewerkt aan het onderzoek, 32 respondenten zijn opgenomen in de data-analyse. Twee respondenten waren niet goed in staat hardop te denken. Daarbij hadden ze vrijwel elke opdracht niet of fout afgerond. Ook is onderzocht of zij tegen andere problemen aanliepen dan de overige respondenten. Dit was niet het geval. Zij zijn beide om deze redenen niet meegenomen in de data-analyse.

Vijf respondenten kenden de website Seniorzorg voor dit onderzoek al van naam. Twee respondenten gaven aan de website ook al eens bezocht te hebben. Kennis hebben van de website Seniorzorg is niet van invloed geweest op het wel of niet goed uitvoeren van de opdrachten. Beide type respondenten hebben een aantal opdrachten niet of fout afgerond. Met deze resultaten weken de respondenten die bekend waren met de website Seniorzorg niet af van andere respondenten.

De respondentengroep bestond voor een groot deel uit mannen (71,9%). De gemiddelde leeftijd was 65,5 jaar en de meeste respondenten hebben HBO als hoogst genoten opleiding opgegeven. In tabel 2 worden de algemene kenmerken van de respondenten weergegeven.

De mannen en vrouwen die participeerden aan het onderzoek verschilden wat betreft de gemiddelde leeftijd. De gemiddelde leeftijd van de mannen was 67,1 jaar. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen was 61,3 jaar. Dit verschil is significant ($p = 0,01$).

De mannen en vrouwen zijn ongeveer gelijk verdeeld over de verschillende opleidingsniveaus. 44,4 procent van de vrouwen ($n=4$) en 52,2 procent van de mannen ($n=12$) heeft hoger onderwijs genoten. Eenderde van de vrouwen en eenderde van de mannen heeft de HBS of het MBO afgerond. Bij de Mulo, Mavo was één respondent man en één vrouw. De drie respondenten die het VBO hebben afgerond waren mannen. De persoon die de basisschool heeft afgerond was een vrouw.

Tabel 2: Algemene kenmerken respondenten (N =32)

Variabelen		n	%
Geslacht	- Man	23	71,9
	- Vrouw	9	28,1
Leeftijd	Leeftijd in jaren	Minimum	57
		Maximum	82
		Gemiddelde	65,5
	- tot 60 jaar	9	28,1
	- 60 tot 70 jaar	13	40,6
Opleidingsniveau	- 70 jaar en ouder	10	31,2
	- Basisschool	1	3,1
	- VBO, LBO	3	9,4
	- Mulo, Mavo	2	6,3
	- HBS, MBO	10	31,3
	- Hoger onderwijs (HBO, WO)	16	50

Er hebben meer mannen dan vrouwen meegedaan aan het onderzoek. Uit onderzoek van CBS (2004) blijkt dat boven de 55 jaar meer mannen dan vrouwen gebruik maken van de computer en het internet. Vanaf 65 jaar maken zelfs twee keer zoveel mannen als vrouwen gebruik van de computer (32 procent ten opzichte van 16 procent). Vervolgens kan dan ook verwacht worden dat er meer mannen dan vrouwen deelnemen aan het onderzoek.

Van 45 tot 64 jaar ligt het aantal mannen en vrouwen dat de computer gebruikt dicht bij elkaar: 78 procent voor de mannen en 62 procent voor de vrouwen (CBS, 2004). Waarschijnlijk zorgt dit ervoor dat de gemiddelde leeftijd van de vrouwen ook lager ligt dan de gemiddelde leeftijd van de mannen in dit onderzoek.

Op dit moment maken vooral mensen met een hogere opleiding (HBO, WO) gebruik van de computer en het internet (CBS, 2004). Ook dit is terug te zien in dit onderzoek. Er hebben vooral mensen met een hogere opleiding meegedaan.

4.1.2 Computerervaring

Alle personen die deelnamen aan het onderzoek gebruikten de computer 4 jaar of langer. Eén respondent gebruikte de computer al sinds 1960. De jongste computergebruiker gebruikte de computer sinds 2001. Gemiddeld is men sinds 1989 de computer gaan gebruiken. De standaarddeviatie bedraagt 9,8 jaar.

Bijna 85 procent van de respondenten gebruikte de computer elke dag (n=27). Eén persoon gaf aan de computer 1 à 2 keer per maand te gebruiken. Vier respondenten gebruikten de computer 2 tot 4 keer per maand.

Op basis van een tijdsindeling gemaakt door van Huysmans et al. (2003) met betrekking tot computergebruik zijn de verschillende respondenten ingedeeld in de adoptertypen. Deze worden weergegeven in tabel 3. Uit de tabel valt af te lezen dat de innovators (n=11) het meest vertegenwoordigd waren en de early majority het minst (n =5). Er hebben geen laggards aan het onderzoek meegewerkt.

Tabel 3: Verdeling respondenten naar adoptertypen

Adoptertype	Tijdperiode waarin respondenten computer hebben leren gebruiken	n	Gemiddelde leeftijd respondenten (jaren)
Innovators	> 1986	11	66,1
Early adopters	1986 – 1991	7	64,3
Early majority	1992 – 1997	5	64,3
Late majority	1998 – 2001	9	63,3
Laggards	2002 <	-	-

Notitie: Waarden die niet aanwezig waren zijn vervangen door -.

Alle respondenten die de computer vóór 1986 gebruikten (n=11) waren mannen. In de daarop volgende periodes zijn de mannen en vrouwen ongeveer gelijk verdeeld over de adoptertypes. Bij de adoptertype early majority bijvoorbeeld zijn vier mannen en drie vrouwen vertegenwoordigd.

Er is daarnaast geen duidelijk verschil gevonden tussen de leeftijd van de respondenten en hun computerervaring. De gemiddelde leeftijd van de innovators lag wel iets hoger dan de andere adoptertypes en naarmate men minder ervaring heeft, neemt de gemiddelde leeftijd af. Dit verschil is derhalve niet groot. In tabel 3 is de gemiddelde leeftijd van de respondenten per adoptertype af te lezen.

Tot slot zijn alle opleidingsniveaus redelijk gelijkmatig over de adoptertypen verdeeld.

Meer dan eenderde van de respondenten in dit onderzoek behoorde tot de innovators en gebruikten dus de computer al vóór 1986. Slechts 5 procent van de Nederlandse bevolking gebruikte de computer vóór 1986 (Huysmans et al., 2003). In dit onderzoek bestaat eenderde van de respondenten uit computergebruikers vóór 1986. Ook gebruikte 85 procent van de respondenten in dit onderzoek de computer elke dag. In 2004 gebruikte slechts 45 procent van de Nederlandse bevolking de computer vier weken voorafgaand aan het onderzoek van CBS (2004). Hieruit kan geconcludeerd worden dat de onderzoeksgroep over het algemeen bestond uit zeer ervaren computergebruikers.

4.1.3 Internetgebruik

De meeste respondenten bezochten regelmatig verschillende soorten websites. Twintig respondenten bezochten bijna elke dag websites en één respondent bezocht een website minder dan 1 keer per maand. De overige respondenten zijn in tabel 4 weergegeven.

Tabel 4: Verdeling website-gebruik onder de respondenten

Website-gebruik	n
Bijna elke dag	20
2 tot 4 keer per week	2
1 keer per week	8
1 tot 2 keer per maand	1
Minder dan 1 keer per maand	1

Uit onderzoek van het CBS (2004) blijkt dat minder dan de helft van de Nederlandse bevolking van 55 jaar en ouder in de vier weken voor dat onderzoek gebruik maakte van het internet. Ook blijkt dat hoe ouder mensen zijn, hoe minder (vaak) ze gebruik maken van het internet (CBS, 2004). Uit de resultaten van dit onderzoek kan dan ook geconcludeerd worden dat het internetgebruik van de respondenten uit dit onderzoek erg hoog is in vergelijking met andere Nederlanders uit dezelfde leeftijdsgroep.

Twaalf respondenten gingen regelmatig naar 5 tot 10 websites terug. Daarna volgden negen respondenten die 3 tot 5 websites regelmatig bezoeken. In tabel 5 zijn de resterende gegevens weergegeven.

Tabel 5: Verdeling aantal regelmatig bezochte websites onder de respondenten

Aantal regelmatig bezochte websites	n
Meer dan 20 websites	2
10-20 websites	3
5-10 websites	12
3-5 websites	9
1-2 websites	6

De respondenten hebben op verschillende manieren geleerd met websites om te gaan. Een deel van de respondenten (n=8) heeft verschillende bronnen aangeduid waarmee ze websites hebben leren gebruiken. Met een bron wordt de manier waarop iemand geleerd heeft om met websites om te gaan bedoeld.

De meeste respondenten (n=19) hebben zichzelf het gebruik van websites aangeleerd. Daarnaast hebben tien respondenten websites leren gebruiken via een speciale cursus of begeleiding. In tabel 6 worden de bronnen waarmee men websites heeft leren gebruiken weergegeven.

Tabel 6: Bronnen waarmee website-gebruik geleerd is naar adoptertypen

Bronnen waarmee het website-gebruik geleerd is	Adoptertypen				n
	Innovators	Early adopters	Early majority	Late majority	
Zelf aangeleerd	7	5	4	3	19
Via speciale cursus of begeleiding	1	2	2	5	10
Van familie of vrienden	1	-	1	4	6
Op het werk	4	1	-	1	6

Notitie: Waarden die niet aanwezig waren zijn vervangen door -.

Wat in deze tabel opvalt is dat de meerderheid respondenten, die tot de innovators gerekend kunnen worden het gebruik van een website zichzelf aangeleerd hebben (n=7). Maar de respondenten die het website-gebruik zichzelf hebben aangeleerd zijn over alle adoptertypen redelijk gelijk vertegenwoordigd. Ook hebben de meeste respondenten, die de computer op het werk hebben leren gebruiken, de computer al vóór 1986 leren gebruiken. Daarnaast valt op dat de helft van de respondenten, die websites via een speciale cursus of begeleiding heeft leren gebruiken (n=5) tot de late majority gerekend kunnen worden. En tot slot behoorde tweederde van de respondenten (n=4), die websites van familie of vrienden hebben leren gebruiken ook tot de late majority.

Veel van de vroege computergebruikers hebben via het werk kennis kunnen nemen van de informatie-technologie (de Klerk, 2001). Dat de groep respondenten die de computer al vóór 1986 gebruikten vooral uit mannen bestond is daarom niet verwonderlijk. In die tijd waren vooral mannen aan het werk en zij leerden daar over het algemeen de computer kennen en

gebruiken. Ook hebben mannen altijd al meer in de technische sector gewerkt dan vrouwen, waardoor ze op die wijze ook eerder en meer in aanraking zijn gekomen met de computer (Portegijs, Boelens & Keuzenkamp, 2002).

4.2 Effectiviteit

In tabel 7 wordt per opdracht weergegeven in hoeverre een opdracht effectief¹ en dus goed, fout of niet is afgerond door de respondenten.

Er is zorg gedragen de respondenten niet te helpen bij het uitvoeren van de opdrachten. Maar bij vier verschillende opdrachten moest wel hulp geboden worden aan de respondenten. Het is namelijk zo dat alleen als de opdrachten 1, 3 en 6 met goed gevolg afgerond waren, de respondenten goed konden beginnen aan de daarop volgende opdracht. Bij opdracht 5 (contactgegevens van een instelling zoeken) is hulp geboden om het doel van de opdracht beter duidelijk te maken bij één respondent. De respondent begreep niet wat er van haar verwacht werd bij opdracht 5.

Uit de tabel valt op te maken dat voornamelijk de opdrachten waarbij voorzieningen moesten worden opgezocht en vergeleken (opdracht 4, 7 en 11) fout of niet afgerond zijn. De overige opdrachten zijn door tweederde tot vrijwel alle respondenten goed afgerond. Alleen de opdracht waarbij een zorginstelling gezocht moest worden in het centrum (opdracht 10) zorgde nog bij veel mensen voor problemen. Men zag het woord centrum niet staan bij de gezochte instelling waardoor men dacht dat er meer instellingen in aanmerking kwamen dan in werkelijkheid het geval was.

In de komende paragrafen zullen nu alle effectiviteitsproblemen per kenmerk van een website besproken worden. Het met hulp, niet of fout afronden van een opdracht had voornamelijk te maken met problemen betreffende de “Inhoud en terminologie” en de “Lay-out” van de website.

Per opdracht is onderzocht in hoeverre de computerervaring of de leeftijd van de respondenten van invloed zijn geweest op het goed, fout of niet kunnen afronden van de opdracht. De opdrachten 2, 12 en 13 zullen niet mee worden genomen in deze analyse, omdat geen of slechts één respondent de opdracht fout (of niet) had afgerond.

Doordat bij vrijwel elke opdracht minder dan vijf respondenten een opdracht goed, fout of niet had afgerond kon geen chi-kwadraat toets worden uitgevoerd bij de computerervaring van de respondenten en het goed, fout of niet afronden van de opdrachten. Daarom zijn kruistabellen bekeken. Hieruit bleek dat bij alle opdrachten de verschillende computerervaringen van de respondenten ongeveer gelijk over de verschillende vormen van effectiviteit waren verdeeld. De computerervaring van de respondenten lijkt dus niet van invloed op de effectiviteit.

Ook bij een eventueel verband tussen de leeftijd van de respondenten en de mate waarin een opdracht goed, fout of niet juist is afgerond kon geen chi-kwadraat toets worden uitgevoerd door het kleine aantal respondenten per groep. Ook hier zijn kruistabellen bekeken. Hieruit bleek dat bij vrijwel alle opdrachten hetzelfde door de verschillende leeftijdsgroepen zijn afgerond. Het enige dat opviel is dat bij de opdrachten 5, 6, 7, 8 en 10 vooral respondenten van 70 jaar en ouder niet goed hebben afgerond. Maar dit resultaat was niet te vinden bij de

¹ Een opdracht is effectief uitgevoerd als een respondent de opdracht goed uitvoerde. Een opdracht is als fout aangerekend als een respondent zelf aangaf de opdracht afgerond te hebben, terwijl dit in werkelijkheid slechts in beperkte mate of helemaal niet het geval was. Een opdracht is niet afgerond als de respondent het op gaf of als de maximaal gestelde tijd van 10 minuten om een opdracht af te ronden overschreden was.

opdrachten 1, 3, 4, 9 en 11. Opdracht 1 en 6 zijn gerelateerd aan elkaar. Dit zijn relatief simpele navigatieopdrachten. Opdracht 4, 7, en 11 zijn ook gerelateerd aan elkaar. Dit zijn opdrachten waarbij de respondenten zorginstellingen moesten vergelijken op verschillende voorzieningen. Omdat in beide groepen aan elkaar gerelateerde opdrachten zaten lijkt de leeftijd dus niet van invloed op het goed, fout of niet kunnen afronden van de opdrachten. In de komende paragrafen zal de computerervaring en de leeftijd nog per kenmerk van een website onderzocht worden.

Tabel 7: Effectiviteit per opdracht

Opdr.	Opdrachtsomschrijving	Beoordeling afronding opdracht:			
		Zelf	Goed Met hulp	Fout	Niet
1	Website openen	23	9	-	-
2	Organisaties zoeken die de website Seniorzorg actief ondersteunen	32	-	-	-
3	Zoeken van een instelling op naam	27	5	-	-
4	Voorziening zoeken binnen de instelling uit opdracht 3	9	-	6	17
5	Contactgegevens zoeken binnen de instelling uit opdracht 3	24	1	2	5
6	Teruggaan naar beginpagina	29	3	-	-
7	Twee voorzieningen zoeken voor zorg aan huis	7	-	21	4
8	Tijdelijke zorg zoeken na val	21	-	10	1
9	Algemene wachtlijst informatie zoeken	19	-	8	5
10	Zorginstelling zoeken in het centrum	14	-	18	-
11	Drie zorginstellingen vergelijken op drie verschillende voorzieningen	3	-	20	9
12	Moeilijk woord opzoeken	31	-	-	1
13	Mail sturen naar Seniorzorg	31	-	-	1

Notitie: Waarden die niet aanwezig waren zijn vervangen door -.

4.2.2 Effectiviteit inhoud en terminologie

Bij de eerste hardop denken opdracht, die niet bewust was ontworpen om de website te testen, hebben zich wel problemen voorgedaan. Opdracht 1 bestond uit het openen van de website Seniorzorg vanaf het punt dat de computer was opgestart. Negen respondenten ontvingen hulp om de beginpagina van de website te openen. Deze respondenten typten een geheel ander internetadres in de adresbalk van Internet Explorer en dachten dat ze het goede internetadres voor zich hadden. De ene helft (n=4) typte het internetadres www.seniorweb.nl. De andere helft (n=5) typte het internetadres www.seniorenzorg.nl. Dit waren bestaande websites. Ze

zijn erop gewezen dat ze het foute internetadres geopend hadden en dat www.seniorzorg.nl geopend moest worden.

Alle respondenten die de opdracht in eerste instantie fout hadden afgerond (n=9), kenden de website Seniorzorg niet van naam. Alle respondenten die de website wel van naam kenden (n=5) hebben deze opdracht goed afgerond. De computerervaring of de persoonskenmerken (leeftijd, opleidingsniveau of geslacht) van de respondenten waren niet van invloed op het goed of niet goed afronden van de opdracht.

De problemen met betrekking tot de inhoud en terminologie deden zich voornamelijk voor op de beginpagina van de website Seniorzorg. Zestien respondenten hebben geen inhoud- of terminologieproblemen ondervonden op de beginpagina. De andere helft van de respondenten heeft één (n=13) of meerdere (n=3) problemen ondervonden omtrent de inhoud en terminologie waardoor ze een opdracht niet of fout hebben uitgevoerd.

Een deel van de respondenten (n=13) koos een verkeerde zoekingang waardoor ze een opdracht niet of fout hebben afgerond. Een zoekingang is een tekstlink op de beginpagina van de website, waarbij de respondent onder andere kan kiezen via “verpleging en verzorging” of “verzorging” binnen een permanente huisvesting of een tijdelijke huisvesting te zoeken. In figuur 4 wordt de beginpagina van de website weergegeven met de verschillende zoekingen. De woorden waar een pijltje als symbool voor staat zijn een zoekingang.

Figuur 4: De beginpagina



Van deze dertien respondenten haalden zes de termen verzorging en verpleging bij het zoeken naar verzorgingshuizen en verpleeghuizen door elkaar tijdens het uitvoeren van verschillende opdrachten. Ze zochten dus via verpleging naar verzorging of andersom.

Eén respondent maakte de volgende opmerkingen:

“Hij moet naar een verpleegtehuis dus dat is met verzorging”.

Deze respondent had via de zoekingang “verpleging én verzorging” moeten zoeken naar een verpleeghuis en niet alleen via de zoekingang “verzorging” naar een verzorgingshuis. Ook zei deze respondent het volgende:

“Bij de opdracht staat dat hij dement is, dus hij zal wel meer verzorging moeten hebben. Maar ik ga gewoon zoeken met verzorging”.

Deze respondent wist niet dat demente mensen alleen in een verpleeghuis terecht kunnen, waardoor deze persoon voor een verkeerde zoekingang koos.

Van de dertien respondenten zochten zeven bij permanente zorg naar tijdelijke zorg (n=3) en andersom (n=4). Men had dit niet door en heeft hierdoor verschillende opdrachten fout afgerond.

Ook heeft nog één respondent via de zoekingang “in uw regio” gezocht naar tijdelijke verpleeghuiszorg terwijl dit niet mogelijk is. Deze persoon heeft dus ook een opdracht fout uitgevoerd.

Tot slot waren zeven respondenten op de beginpagina van de website op zoek naar verpleeghuizen. Ze deden dit via de zoekingang “Met verpleging en verzorging in uw regio” (stap 4). Via deze zoekingang kan zowel zorg in een verzorgingshuis als in een verpleeghuis gevonden worden. Men verwachtte hier alleen informatie over verpleeghuizen te vinden, terwijl er ook verzorgingshuizen werden weergegeven. Bij twee zoekingen (stap 1 en 2 op het beginscherm) krijgen respondenten als zoekresultaat alleen verpleeghuizen te zien. Daarentegen krijgen respondenten bij stap 4 met dezelfde naam als 1 en 2 zoekresultaten met zowel verzorgingshuizen als verpleeghuizen. Een aantal respondenten hebben dit niet gezien. Ze zagen bij het zoekresultaat alleen verpleeghuizen staan en hebben vervolgens een opdracht fout afgerond.

Indien respondenten bij een opdracht wel de goede zoekingang kozen, liepen ze tegen een aantal andere problemen op waardoor een deel van de respondenten de opdracht niet of fout hebben afgerond. Zeventien respondenten hebben hierbij één of meerdere (n=1) inhoud of terminologie problemen ondervonden.

Men ondervond vooral veel problemen bij het begrijpen van de werking van het zogenaamde detailoverzicht. Indien respondenten een hokje bij een instelling aanvinkten en op de button “detailoverzicht” klikten konden ze een overzicht van alle kenmerken van een instelling bekijken. Dit wordt het detailoverzicht genoemd. Het hokje en de button “detailoverzicht” met begeleidende tekst worden in figuur 5 weergegeven.

Figuur 5: het hokje bij een instelling en de button detailoverzicht



Negen respondenten begrepen de begeleidende tekst bij de button “detailoverzicht” verkeerd. Deze tekst luidde: “Vink max. 3 organisaties aan voor een detailoverzicht”. De respondenten dachten dat alleen naar het detailoverzicht van een instelling gegaan kon worden indien men drie organisaties vergeleek. Indien men slechts één organisatie wilde zien naar aanleiding van een van de opdrachten, dacht men dat het detailoverzicht van een instelling niet bekeken kon worden. Men heeft hierdoor een aantal opdrachten niet kunnen afronden.

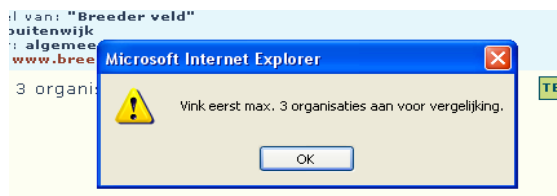
Enkele reacties:

“Waarom? Als ik op detailoverzicht klik waarom moet ik er dan drie aanvinken? Ik heb deze gezocht dus ik vind dat ik deze nou verder wil.”

“Vink eerst drie organisaties aan voor een vergelijking. Waarom? Als ik toch dit wil zien. Dus dan moet ik perse drie. Ik kan niet gelijk naar [het verzorgingshuis] zelf? Wat raar.”

Vijf respondenten hebben wel op de button “detailoverzicht” geklikt, maar hier verder geen gebruik van gemaakt. Eén respondent dacht dat na het klikken op de button “detailoverzicht” een foutmelding weer werd gegeven en dat er dus iets fout was gegaan. Deze kreeg een klein pop-up scherm te zien met hierin de tekst: “Vink eerst max. 3 organisaties aan voor een detailoverzicht” (zie figuur 6). Deze respondent heeft vervolgens geen gebruik gemaakt van de button “detailoverzicht”.

Figuur 6: pop-up detailoverzicht



Twee andere van de vijf die op de button hebben geklikt begrepen het woord “vergelijken” niet in de pop-up die verscheen. Ze wilden ook slechts één instelling bekijken.

Twee respondenten die het detailoverzicht wel hebben leren gebruiken konden binnen dit detailoverzicht de opdracht niet afronden. In een opdracht werd men gevraagd verschillende voorzieningen op te zoeken binnen een instelling. Deze respondenten wisten niet waar ze de juiste voorziening moesten vinden binnen het overzicht van de kenmerken van de instelling. Ze hadden moeite met het interpreteren van de gebruikte terminologieën. Ze hebben het vervolgens opgegeven en de opdracht niet afgerond. In paragraaf 4.3.1 zal hier verder over worden uitgeweid.

Vervolgens luidde opdracht 8 als volgt: Zoek een zorginstelling in de buurt waar een persoon die ten val is geraakt tijdelijk kan wonen. De respondenten hebben gekozen om te zoeken naar een ‘tijdelijke opvang’ of ‘directe hulp in noodsituaties’. Men wist niet goed wat men moest kiezen uit deze twee soorten tijdelijke huisvestingen. Vrijwel niemand heeft vervolgens gezocht naar een verklaring van deze twee soorten tijdelijke opvang. Eén respondenten van de in totaal tweeëndertig respondenten had dit wel gedaan en de juiste soort opvang geselecteerd. Van de overige respondenten hadden zeven respondenten de verkeerde opvang geselecteerd, waardoor ze de opdracht fout hebben afgerond.

Het niet gebruik maken van deze uitleg kan eventueel te maken gehad hebben met de plaats van de hulpfunctie op het scherm. Deze hulpfunctie staat niet dichtbij de tekst waar het uitleg over moest geven. Dit is dan een lay-out probleem.

Conclusie

Uit de bovenstaande resultaten blijkt dat de respondenten niet altijd even vanzelfsprekend de juiste zoekingang geselecteerd hebben om te zoeken naar een verzorging- of verpleeghuis of tijdelijke of permanente huisvesting. De computerervaring of de leeftijd van de respondenten

had hier niets mee te maken. Om de inhoud van de website goed te begrijpen moesten ze een zekere mate van voorkennis over de voorzieningen en de betekenis van verzorging- en verpleeghuizen hebben. Een deel van de gebruikers had deze kennis niet. De gebruikte terminologie sluit dus niet aan bij de voorkennis van deze groep.

De website laat vervolgens bij de drie verschillende zoekingen van “verpleging en verzorging” verschillende resultaten zien. De betekenis van de zoekingen wordt dus niet consistent gebruikt. Hierdoor krijgen respondenten niet altijd de resultaten die ze moeten hebben en interpreteren deze zoekresultaten verkeerd. Dit is een negatief resultaat voor de werking van de website.

Ook bij de overige onderdelen van de website ervoeren respondenten moeite met de inhoud en terminologie. Vooral het begrijpen van het zogenaamde detailoverzicht met begeleidende tekst zorgde voor veel problemen.

Ook bij de overige onderdelen van de website geldt voor een deel van de respondenten weer het gemis van kennis over de terminologie van de zorggerelateerde onderwerpen om te kiezen voor de juiste selectiecriteria. Men begreep de terminologie niet waardoor een opdracht niet afgerond kon worden. De website geeft wel uitleg op sommige plekken, maar slechts één respondent had hier gebruik van gemaakt.

In tabel 8 wordt een overzicht gegeven van alle effectiviteitsproblemen met betrekking tot de inhoud en terminologie op Seniorzorg.

Tabel 8: Overzicht effectiviteitsproblemen m.b.t. de terminologie en inhoud

-
- De beginpagina van de website niet meteen kunnen openen doordat het verkeerde internetadres was ingevoerd.
 - Geen verband kunnen leggen tussen de zoekingang “verzorging” met de zoekopdracht verzorgingshuizen en de zoekingang “verzorging en verpleging” en de zoekopdracht verpleeghuizen.
 - Geen verband kunnen leggen tussen de zoekingang “permanente huisvesting” met de zoekopdracht “niet meer thuis kunnen wonen” en de zoekingang “tijdelijke huisvesting” met “nog thuis kunnen wonen”.
 - Verkeerde zoekingang gebruiken door de inconsistente betekenis van de zoekingen “verpleging en verzorging”.
 - De begeleidende tekst bij de button “detailoverzicht” verkeerd of niet kunnen interpreteren.
 - De verkeerde vorm van tijdelijke zorg selecteren door het gemis aan voorkennis over de gebruikte termen omtrent deze zorg op de website.
 - Binnen het detailoverzicht de meeste gebruikte termen van de hoofdgroepen verkeerd begrijpen.
-

4.2.2 Effectiviteit lay-out

Het grootste probleem dat zich binnen de lay-out van de website Seniorzorg voordeed is het niet zien van de button “detailoverzicht”. Bij het uitvoeren van de eerste opdracht waarbij het detailoverzicht gebruikt moest worden (opdracht 4), zagen zestien respondenten de button over het hoofd. De button kan alleen gezien worden als er gescrolled wordt. In een volgende opdracht (opdracht 11) waarbij men het detailoverzicht moest gebruiken, zagen nog steeds zes respondenten de button over het hoofd. Deze button was bij deze opdracht wel meteen

zichtbaar op het scherm. Men heeft hierdoor meerdere opdrachten niet kunnen afronden.

Enkele respondenten gaven de volgende opmerkingen, omdat ze de button “detailoverzicht” niet konden zien:

“Ik snap niet waar ik het zoeken moet. Adresgegevens kan ik op kijken en ik kan hier op kijken (website instelling) en de rest kan ik niet aanklikken. Dus dan denk ik waar moet ik nu zoeken?”

“Dit vind ik zonder meer fout. Hier loop ik dus vast”

Een groot deel van de respondenten klikte wel op verschillende andere onderdelen in het korte resultatenoverzicht (zie figuur 7). Deze onderdelen waren:

- de link naar de website (n=24)
- de link voor adresgegevens (n=21)
- de foto van de instelling (n=6)
- willekeurige tekstonderdelen (n=3)
- de naam van de instelling (n=8)

Alleen de link naar de website en naar de adresgegevens zijn tekstlinks. De andere onderdelen zijn geen links. Via de link naar de website en de adresgegevens konden respondenten niet naar het detailoverzicht. Alleen de button “detailoverzicht” gaf toegang tot het detailoverzicht.

Figuur 7: onderdelen korte resultatenoverzicht



Een groot deel van de respondenten (n=24) klikte dus op de url van de website van de gezochte instelling. Ze waren daardoor buiten de website Seniorzorg beland. De onderzoeker heeft in het belang van het onderzoek deze respondenten soms tot twee keer toe gevraagd terug te gaan naar de website Seniorzorg. Desondanks heeft een vijftal respondenten toch twee verschillende opdrachten binnen een andere website dan Seniorzorg afgerond en hiermee de opdracht fout afgerond. Deze respondenten waren erg volhardend in hun gedrag. Al deze respondenten hebben de button detailoverzicht niet gezien. Een reactie:

“Ik heb niet gezocht op Seniorzorg, want het ging erom dat de [instelling] de [voorziening] heeft. Dus ik heb op de website [van de instelling] gezocht”.

Een aantal respondenten reageerde dan ook verbaasd of teleurgesteld dat ze niet mochten zoeken binnen de website van de instelling:

“Waarom moet ik naar Seniorzorg als ik [de website van de instelling] al heb?”

“Ik vind het jammer dat ik weer naar Seniorzorg moet. De informatie moet de [zorginstelling] mij direct vertellen”.

“Eerlijk gezegd was ik allang op die andere website terecht gekomen. Ik moet ook eerlijk zeggen dat ik het geduld er niet voor heb als ik op zoek ga. Dan kan ik net zo goed naar die website van [die instelling] om te kijken wat daarop is.”

Dat de respondenten wel naar de website gingen en niet op de button van het detailoverzicht klikten om de opdracht goed te kunnen afronden, heeft op twee manieren te maken met de lay-out van de internetpagina's. De button “detailoverzicht” was in veel gevallen niet direct te zien door de respondenten (n=16), omdat ze moesten scrollen. Daarnaast is de tekstlink naar de website van de instelling duidelijk als link te herkennen door de respondenten. De link wordt namelijk in een andere kleur weergegeven als de gewone tekst.

Het wel of niet zien van het detailoverzicht lijkt samen te hangen met de computerervaring van de respondenten. Als respondenten meer ervaring hebben in het computergebruik, dan zagen ze ook minder vaak het detailoverzicht over het hoofd. Een kwart van de respondenten die de computer vóór 1986 gebruikten hebben de button “detailoverzicht” over het hoofd gezien. Indien men later de computer heeft leren gebruiken heeft men in 55 tot 80 procent van de gevallen het detailoverzicht over het hoofd gezien. Dit verschil in computerervaring ten opzichte van het wel of niet zien van het detailoverzicht kon niet getoetst worden op significantie aangezien er te weinig respondenten per conditie aanwezig waren. De respondenten die de button niet gezien hebben, hadden gemiddeld ervaring sinds 1992. Dit jaartal behoort tot de early majority. De respondenten die de button wel gezien hebben, hadden gemiddeld ervaring sinds 1985. Zij behoorden gemiddeld tot de innovators.

Er is geen verschil gevonden in leeftijd tussen de respondenten en het niet kunnen zien van de button “detailoverzicht”.

Niet alleen de button “detailoverzicht” werd niet opgemerkt ook andere buttons zijn over het hoofd gezien door respondenten.

Bij één opdrachten moesten respondenten op zoek naar informatie over wachtlijsten. Hiervoor moesten ze in een scherm klikken op de juiste link met een plaatsnaam. Acht respondenten hebben deze juiste link niet zien staan en op een andere link geklikt, waardoor ze de opdracht fout hebben afgerond.

Vijf respondenten zagen de button naar de adresgegevens van een instelling niet staan (opdracht 5). Deze button stond enigszins verwijderd van de overige gegevens van een instelling binnen het korte overzicht van de zoekresultaten. Dit overzicht wordt in figuur 8 weergegeven. Deze respondenten hebben vervolgens het zoeken opgegeven en de opdracht niet afgerond.

Figuur 8: het korte resultatenoverzicht met de link adresgegevens



Negen respondenten hebben gezocht via de zoekingang “permanente huisvesting: met verpleging en verzorging” naar een verpleeghuis in het centrum van een plaats (opdracht 10). Bij de zoekresultaten werden ook verpleeghuizen weergegeven die buiten het centrum lagen. Deze negen respondenten hebben dit niet gezien, terwijl deze informatie wel zichtbaar op het scherm werd weergegeven.

Dat de zoekresultaten ook instellingen weergeven buiten het centrum valt te wijten aan de straal van minimaal 10 kilometer waarbinnen gezocht wordt. Men kon niet zoeken op een kortere afstand dan 10 kilometer. Hierdoor worden niet alleen de resultaten van het centrum getoond maar ook een gedeelte van het noorden en het zuiden van de betreffende plaats weergegeven. Enkel wanneer respondenten expliciet het centrum selecteerden bij de selectiecriteria “ligging / locatie”, werd alleen het centrum bij de zoekresultaten getoond. Bij de zoekresultaten viel ook af te lezen of een instelling in het centrum lag of niet, maar dat hebben deze negen respondenten (ook) niet gezien.

Tevens konden drie respondenten een opdracht niet afronden, omdat deze respondenten de voorziening van een instelling niet gezien hebben binnen het detailoverzicht. Ze moesten hier wel naar zoeken volgens de opdracht. De voorziening stond voor elke respondent duidelijk in beeld, maar deze drie respondenten zagen de voorziening niet staan. De respondenten zochten alle drie naar een andere voorziening.

Het niet zien van bovengenoemde verschillende onderdelen van de website terwijl deze wel zichtbaar op het scherm zijn, lijkt verband te hebben met de leeftijd van de respondenten. Het verschil is niet significant bevonden, maar wel zodanig dat hierover gesproken kan worden ($p=0,11$). Als de respondenten ouder zijn zien ze over het algemeen de onderdelen waar naar gezocht moet worden meer over het hoofd. In totaal hebben achttien respondenten zeker één keer iets over het hoofd gezien. Vijf respondenten daarvan zagen meerdere zaken over het hoofd. De overige respondenten ($n=14$) hebben geen enkele keer iets over het hoofd gezien.

Tabel 9: Onderdelen op de website zien afgezet tegen de leeftijd

Ziet de respondent zeker één van de relevante onderdelen over het hoofd?	Gem.	SD	Min.	Max.
Ja ($n=18$)	67,5	7,68	57	82
Nee ($n=14$)	62,7	4,30	57	72

Uit tabel 9 valt af te lezen dat de leeftijd van de respondenten die relevante onderdelen niet gezien hebben gemiddeld hoger ligt en dat de maximale leeftijd 82 jaar was. In totaal hadden negen respondenten van 70 jaar en ouder verschillende bovengenoemde onderdelen van de website over het hoofd gezien. Bij de andere groep was dit slechts 1 respondent die ouder was dan 70 jaar.

Er is geen significant verschil in computerervaring gevonden tussen de respondenten met betrekking tot het wel of niet zien van onderdelen.

Tot slot hebben drie respondenten een opdracht fout afgerond, omdat ze drie verschillende instellingen niet juist hebben vergeleken. Men dacht daarentegen dat de instellingen goed werden vergeleken. De instellingen zijn in een tabelvorm naast elkaar weergegeven in het zogenaamde detailoverzicht. Een voorbeeld is te zien in figuur 9.

De respondenten hebben de kolommen in de tabel niet goed kunnen onderscheiden waardoor ze kenmerken aan verkeerde zorginstellingen hebben toegekend. Alle respondenten zagen

onder andere een vinkje staan in de eerste kolom en dachten dat dit betekende dat dit vinkje op alle instellingen van toepassing was, terwijl er slechts één vinkje in de eerste kolom en dus alleen voor de eerste instelling werd weergegeven. Deze respondenten verschilden niet op basis van hun kenmerken in vergelijking tot andere respondenten.

Figuur 9: het detailoverzicht van verschillende instellingen uitgekapt

Naam instelling	't Huis aan de Vecht	Albert van Koningsbruggen	Verpleeghuis Voorhoeve
Utrecht	Utrecht	Utrecht	Utrecht
Foto			
klap uit Locatie en bereikbaarheid			
klap uit Organisatie en kwaliteit			
klap in Vormen van verblijf, verpleging en verzorging			
Tijdelijk verblijf	?	✓	✓
Vakantie/weekendopname	?	✓	✓
Intervalopname	?	✓	✓
Dagverpleging	?		
Nachtverpleging	?	✓	
Terminale zorg/Palliatieve zorg	?	✓	✓
Observatie en diagnostiek	?		
Revalidatie en reactivering	?	✓	✓
Dagbehandeling, somatiek	?	✓	
Dagbehandeling, PG	?	✓	✓
klap uit Op speciale zorg gerichte programma's			
klap uit Maaltijden en aanvullende dienstverlening			
klap uit Infrastructurele Voorzieningen			

Conclusie

Uit bovenstaande resultaten kan geconcludeerd worden dat respondenten in veel gevallen de button “detailoverzicht” over het hoofd zagen, maar ook in andere gedeelten van de website belangrijke zaken over het hoofd zagen. Hierdoor hebben veel respondenten een aantal opdrachten niet of fout afgerond.

In tabel 10 wordt een overzicht gegeven van alle effectiviteitsproblemen met betrekking tot de lay-out van de website Seniorzorg.

Tabel 10: Overzicht effectiviteitsproblemen m.b.t. de lay-out

- De button “detailoverzicht” niet zien, omdat er eerst gescrolled moest worden of omdat deze onderaan het scherm stond weergegeven. Men kon dus niet naar het detailoverzicht van een instelling.
- Doorgaan naar een andere website voor meer informatie (doordat deze link wel gezien werd), terwijl het doel van Seniorzorg is dat men op de website Seniorzorg zoekt naar informatie.
- Relevante onderdelen (een plaatsnaam, de adresgegevens, de ligging en de voorziening van een instelling) niet zien staan.
- Kolommen in de tabel van het detailoverzicht niet van elkaar kunnen onderscheiden.

Veel mensen hebben niet gescrolled, waardoor ze de button “detailoverzicht” niet hebben zien staan. Ze hebben daardoor opdrachten niet afgerond en de website niet effectief gebruikt. Het

lijkt erop dat computerervaring ervoor zorgt dat respondenten gaan scrollen en vervolgens de button “detailoverzicht” zien. Voor de minder ervaren respondenten leek scrollen minder voor de hand liggend.

Daarnaast is het doel van de website Seniorzorg dat respondenten op de website zelf instellingen bekijken en vergelijken aan de hand van kenmerken. Uit de bovenstaande resultaten blijkt dat men (graag) naar andere websites gaat voor meer informatie. Dit is dus een negatief resultaat voor de website Seniorzorg. Men gaat waarschijnlijk naar een andere website, omdat men de button “detailoverzicht” niet ziet. De link naar de website van een instelling is de enige andere oplossing om de kenmerken te bekijken.

Het wel of niet zien van relevante onderdelen met uitzondering van de button “detailoverzicht” op de website lijkt enigszins gerelateerd aan de leeftijd. In geen enkel geval is dit verschil echt significant, maar het verschil in leeftijd is wel een interessant gegeven. Een hogere leeftijd lijkt ervoor te zorgen dat relevante onderdelen, die meteen zichtbaar zijn op het scherm over het hoofd worden gezien.

Tot slot bleek het voor een drietal respondenten niet mogelijk om drie instellingen met elkaar te vergelijken als deze naast elkaar werden weergegeven. Ook al zijn het niet veel respondenten die dit overkomen zijn, toch is het een belangrijk negatief resultaat omdat dit een belangrijke functie van de website is. Daarnaast hadden de respondenten niet door dat ze het fout deden. Zoiets moet ook voorkomen worden.

4.2.3 Effectiviteit navigatie en structuur

Men kon minder goed door de website navigeren, omdat respondenten de begeleidende tekst van de button “detailoverzicht” niet of verkeerd begrepen. Ook zagen respondenten in veel gevallen deze button over het hoofd. Indien men de button wel zag en deze wilde gebruiken, liep een aantal respondenten alsnog tegen een barrière op. Men wist in twee gevallen niet hoe men een instelling moest aanvinken en men kon dus vervolgens geen gebruik maken van het detailoverzicht. Een opmerking van een respondent:

“Deze vraag is mij niet duidelijk. Dat aanvinken van die organisaties”

Er zijn geen verschillen gevonden tussen deze respondenten en de andere respondenten met betrekking tot ervaring, leeftijd of andere kenmerken.

Een drietal respondenten was op eigen kracht niet in staat terug te keren naar de beginpagina van de website. De onderzoeker heeft ze daarbij geholpen. Ze hadden moeite met het herkennen van de beginpagina van de website. Daarnaast hebben ze het zogenaamde “huisje”, waarmee met één druk op de muisknop terug gegaan kan worden naar de beginpagina, over het hoofd gezien. Het huisje is te zien in figuur 10. Al deze respondenten maakten gebruik van de “terug” button in de browser.

Eén respondent merkte op: *“Het is niet zo helder dat dat de voorpagina is.”*

Figuur 10: het huisje



Eén opdracht was het vinden van informatie over wachtlijsten. Aan de rechterkant in de menubalk op de beginpagina van de website kon men op de tekstlink “wachtlijsten” klikken.

Vijf respondenten hebben de tekstlink niet gebruikt. Al deze personen hebben de informatie over de wachtlijsten gezocht bij de informatie over verschillende instellingen en daar is geen informatie over wachtlijsten te vinden. Hierbij moet opgemerkt worden dat bijna alle respondenten de andere tekstlinks aan de rechterkant van de beginpagina wel hebben zien staan en hebben gebruikt bij het uitvoeren van andere opdrachten. Dit blijkt uit de effectiviteit van opdracht 12 en 13. Bij deze opdrachten moesten respondenten een woord op zoeken in de woordenlijst en een mail sturen naar Seniorzorg. Beide opdrachten konden worden uitgevoerd door in de menubalk aan de rechterkant van de beginpagina op een tekstlink te klikken. Bij deze opdracht hebben eenendertig respondenten de opdracht wel kunnen afronden. Eén respondent heeft opdracht 12 niet kunnen afronden, omdat deze toen nog de menubalk over het hoofd zag. Bij opdracht 13 zag deze persoon de menubalk wel staan en hij kon vervolgens de opdracht wel afronden. Deze respondent zag toen ook hoe opdracht 12 kon worden afgerond. Opdracht 13 is door één respondent niet uitgevoerd, omdat deze respondent nog nooit een mail heeft verstuurd en niet wist wat ze moest doen.

De tekstlink “wachtlijsten” werd dus waarschijnlijk grotendeels over het hoofd gezien, omdat men deze link op de beginpagina van de website niet verwachtte. Daardoor kan er over een structuurprobleem gesproken worden.

Conclusie

De website lijkt goed navigeerbaar en een redelijk goede structuur te hebben. Er hebben slechts een paar problemen voorgedaan. Tabel 11 geeft het overzicht van de problemen die gevonden zijn betreffende de navigatie en structuur.

Tabel 11: Overzicht effectiviteitsproblemen m.b.t. de navigatie en structuur

-
- Niet weten hoe een organisatie aangevinkt moet worden om het detailoverzicht te kunnen zien.
 - De beginpagina van de website Seniorzorg niet herkennen.
 - Informatie over wachtlijsten bij informatie over zorginstellingen zoeken, terwijl dit hier niet te vinden is.
-

4.2.4 Effectiviteit overig

Er hebben zich ook een aantal zaken voorgedaan, die niet in te delen waren in de bovenstaande type problemen. Bij geen enkele probleem in deze paragraaf is de effectiviteit afhankelijk van de leeftijd of de ervaring.

Indien respondenten zochten via de zoekingen permanente huisvesting of tijdelijke huisvesting kon men de wensen t.a.v. de instelling selecteren. Men kon bijvoorbeeld aangeven welke geloofsovertuiging men wenste te vinden in een instelling of dat de niet zorgbehoevende partner mee zou moeten kunnen naar het verzorgings- of verpleeghuis. Vrijwel iedereen heeft deze “wensen t.a.v.” tijdens het uitvoeren van de verschillende opdrachten bekeken (n=24). Een aantal respondenten vulden deze wensen ook in (n=6). De meeste respondenten hebben zich hersteld als bleek dat de opdracht niet uitgevoerd kon worden als deze “wensen t.a.v.” waren ingevuld. Drie respondenten hebben een instelling niet kunnen vinden doordat ze de ‘verkeerde’ “wensen t.a.v.” hadden ingevuld en vervolgens de instelling waar naar gezocht moest worden niet konden vinden.

De respondenten merkten het volgende op:

“Ik weet niet of ik nu dan wel een buitenwijk moet selecteren. Maar ik zit te denken als mijn moeder naar een verzorgingshuis moet dan lijkt het me leuk voor haar dat ze in het centrum zit.”

“Ik vul dan in dat hij zijn huisdier mee mag nemen. En laat ik locatie centrum kiezen, want daarzo woont hij ook in de buurt.”

“Dus dan denk ik, ik moet wat aanvinken. Dat doe ik wel eens vaker gewoon omdat ik denk dat ik dan resultaat krijg.”

Uit bovenstaande teksten valt af te leiden dat de eerste twee respondenten zich erg inleefden in de opdracht. Ze gingen de opdrachten beantwoorden zoals ze dat ‘in het echt’ zouden doen en niet zoals gegeven werd in de opdracht. Dit zorgde ervoor dat de opdracht in deze testsituatie fout werd afgerond, maar dit is in een natuurlijke situatie niet fout. De opzet van de website is dat mensen door hun voorkeuren in te vullen een zorginstelling vinden die voldoet aan hun wensen. Dit is precies wat deze twee respondenten gedaan hebben. Uit de laatste opmerking blijkt dat de derde respondent de indruk had dat de website alleen resultaat gaf als meerdere wensen t.a.v. de kenmerken geselecteerd werden.

Wanneer er geen zoekresultaten gevonden kunnen worden geeft de website onderaan op de pagina bij de button “zoeken” een rode tekst weer met de inhoud: “Er zijn geen zoekresultaten gevonden”. Eén respondent van deze drie respondenten dacht vervolgens dat er helemaal niets meer gevonden kon worden en is vervolgens gestopt met zoeken.

Bij opdracht 11 moesten respondenten drie verschillende verpleeghuizen vergelijken op drie verschillende voorzieningen. Men werd vervolgens gevraagd de instelling te kiezen die alle voorzieningen aanbood. Veel respondenten hebben deze opdracht fout afgerond. Bijna de helft van de respondenten (n=14) hebben slechts twee voorzieningen opgezocht en niet drie. De voorziening waar men in dertien van de veertien gevallen niet naar gezocht heeft was dementie. Waarom men hier niet naar gezocht heeft, is niet duidelijk. De leeftijd en de computerervaring was hier niet van invloed op. Wellicht dat de formulering van de opdracht niet helder genoeg was, waardoor men dacht niet te hoeven zoeken naar dementie. Een andere oorzaak kan zijn dat de respondenten er vanuit gingen dat elk verpleeghuis zorg voor demente ouderen aanbiedt. Maar niet elk verpleeghuis biedt zorg voor demente ouderen. Voorkennis over verpleeghuizen en dementie ontbrak dan bij de respondenten.

Naast dat men niet alle voorzieningen heeft opgezocht, heeft men ook niet altijd drie verpleeghuizen met elkaar vergeleken. Men heeft in sommige gevallen slechts twee verpleeghuizen vergeleken (n=3) of zelfs één verpleeghuis bekeken (n=1). Ook hebben drie andere respondenten de verpleeghuizen niet allemaal in dezelfde woonplaats vergeleken, terwijl dit wel de opdracht was. Eén respondent heeft naast twee verpleeghuizen ook binnen een verzorgingshuis gezocht naar de verschillende voorzieningen. Het is niet duidelijk uit de gegevens op te maken wat ervoor gezorgd heeft dat de respondenten de opdrachten niet volledig hebben uitgevoerd. De leeftijd en de computerervaring had er niets mee te maken. Wellicht dat men het niet juist onthouden heeft of het niet nodig vond daadwerkelijk drie verpleeghuizen in de juiste woonplaats te bekijken.

In een andere opdracht moesten respondenten ook op zoek gaan naar verschillende voorzieningen. Ook deze voorzieningen zijn niet altijd opgezocht. Bij opdracht 7 (het zoeken van twee wijkvoorzieningen) hebben vier respondenten niet gezocht naar een van de twee voorzieningen terwijl dit wel de opdracht was. Het is niet duidelijk waarom men dit niet heeft gedaan. De respondenten die bij opdracht 11 een voorziening zijn vergeten op te zoeken,

hebben dit bij opdracht 7 wel goed gedaan. Er kan dus geen overeenkomst tussen de opdrachten gevonden worden. De leeftijd en computerervaring van de respondenten was hier niet van invloed op. Wellicht dat ook hier de opdracht niet duidelijk genoeg gesteld is of dat de respondenten niet onthouden hebben dat ze naar twee voorzieningen moesten zoeken.

Vervolgens is iets anders voorgevallen waardoor veel respondenten opdracht 7 niet goed hebben afgerond. Respondenten zochten twee voorzieningen voor wijkbewoners en kregen enkele resultaten te zien. Men nam vervolgens aan dat al deze instellingen beide voorzieningen konden aanbieden en men zocht niet verder (n=15). De respondenten hadden daarentegen nog in het detailoverzicht moeten kijken welke instelling alle voorzieningen aanbood. Op de website werden namelijk alle instellingen weergegeven die één van de twee voorzieningen konden aanbieden en niet de instellingen die alleen beide voorzieningen konden aanbieden.

Eén respondent heeft bij opdracht 7 slechts één instelling bekeken, terwijl drie vergeleken moesten worden.

Conclusie

Dit onderzoek bestond uit specifieke opdrachten en als respondenten deze niet als zodanig uitvoerden konden ze de opdracht voor het onderzoek niet goed afronden. Dit is in principe geen probleem en juist erg voor de hand liggend. Als personen buiten deze testsituatie op zoek zouden gaan naar een instelling, dan wordt verwacht dat ze net als nu de wensen t.a.v. de instelling zullen bekijken en waarschijnlijk anders of vaker zullen invullen dan ze in dit onderzoek hebben gedaan. Het blijkt alleen in dit onderzoek een ‘probleem’, omdat respondenten niet de vastgestelde juiste instelling wisten te vinden. Het is wel belangrijk dat mensen in een echte situatie een resultaat kunnen vinden. Als dit niet het geval is, moeten ze begeleid worden door de website tot dit wel het geval is.

Respondenten hebben vervolgens niet altijd een opdracht volledig afgerond. Ze hadden te weinig voorzieningen opgezocht en vergeleken en een deel had niet het juiste aantal zorginstellingen vergeleken. Er is al eerder vermeld dat het niet duidelijk was waarom respondenten een aantal opdrachten niet volledig uitgevoerd hadden. Er moet rekening gehouden worden met de mogelijkheid dat niet iedereen de website zal gebruiken zoals deze bedoeld is.

Tabel 12 geeft een overzicht van de echte problemen die binnen deze paragraaf besproken zijn.

Tabel 12: Overzicht effectiviteitsproblemen m.b.t. overige onderwerpen

-
- Respondenten vergeleken niet alle instellingen en niet op alle voorzieningen. De website Seniorzorg werd dus anders gebruikt dan waar deze voor bedoeld is: het vergelijken van verschillende instellingen op verschillende voorzieningen.
 - De website geeft bij één zoekingang met betrekking tot zorg aan huis niet voldoende informatie over de getoonde zoekresultaten waardoor deze verkeerd geïnterpreteerd werden.
-

4.3 Efficiëntie

Van de personen die de opdracht goed en dus effectief hebben afgerond zal in deze paragraaf de efficiëntie besproken worden. Het aantal handelingen waarbinnen de respondenten de opdracht afgerond hebben, wordt hierbij afgezet tegen de meest efficiënte route. Eén

handeling bestaat uit een klik op de muis, het scrollen met de muis, het typen van woorden met behulp van het toetsenbord of het gebruiken van een functietoets op het toetsenbord.

Tabel 13: Efficiëntie per opdracht afgezet naar het aantal respondenten, de optimale route, het gemiddelde, de standaarddeviatie en het minimaal en maximaal aantal handelingen

Opdr.	Opdrachtoomschrijving	n	Optimale route	M	SD	Min.	Max.
1	Website openen	23	3	3,39	0,78	3	6
2	Organisaties zoeken die de website Seniorzorg actief ondersteunen	32	0	0,12	0,49	0	2
3	Zoeken van een instelling op naam	27	3	8,00	5,20	3	23
4	Voorziening zoeken binnen de instelling uit opdracht 3	9	4	14,88	8,05	4	29
5	Contactgegevens zoeken binnen de instelling uit opdracht 3	24	2	5,92	6,39	2	24
6	Teruggaan naar beginpagina	29	1	2,24	0,79	1	4
7	Twee voorzieningen zoeken voor zorg aan huis	7	13	16,00	2,77	13	20
8	Tijdelijke zorg zoeken na val	21	7	7,67	1,59	7	14
9	Algemene wachtlijstinformatie zoeken	19	2	5,37	4,83	2	18
10	Zorginstelling zoeken in het centrum	14	4	5,64	1,34	4	9
11	Drie zorginstellingen vergelijken op drie verschillende voorzieningen	3	13	18,67	3,51	15	22
12	Moeilijk woord opzoeken	31	2	2,74	1,18	2	7
13	Mail sturen naar Seniorzorg	31	2	2,77	1,65	2	9

Uit tabel 13 valt af te lezen dat indien de optimale route meer handelingen vergde, het gemiddelde aantal handelingen van de respondenten ook toenam. Ook de respondenten die aangaven de website al eens bezocht te hebben, hebben de opdrachten gemiddeld niet binnen minder handelingen uitgevoerd dan de andere respondenten.

Net als bij de resultaten omtrent de effectiviteit zorgden de opdrachten waarbij instellingen opgezocht en vergeleken moesten worden op voorzieningen tot problemen. De eerste opdracht waarbij men een voorziening moest zoeken binnen een instelling (opdracht 4) zorgde zelfs voor 10 handelingen meer dan de optimale route. Maar ook opdracht 7 (twee voorzieningen zoeken voor zorg aan huis) en opdracht 11 (drie zorginstellingen vergelijken op drie verschillende voorzieningen) vielen beide op doordat respondenten veel handelingen meer dan de optimale route moesten uitvoeren om de opdracht af te ronden. Het vergelijken en bekijken van instellingen blijkt dus niet erg efficiënt te verlopen.

Naast deze type opdrachten vallen nog drie andere opdrachten op. Dit zijn de opdrachten waarbij een instelling (opdracht 3), contactgegevens (opdracht 5) en de wachtlijstinformatie (opdracht 9) moesten worden opgezocht. Bij het vinden van een instelling is de inefficiëntie vooral te wijten aan het feit dat de meeste respondenten niet de best passende zoekingang

gekozen hebben. De link naar de contactgegevens en de link naar de wachtlijst informatie werden ook niet meteen gezien door de respondenten terwijl deze informatie wel in het scherm stond bij het aanvangen van de opdracht. Daarnaast hebben respondenten bij deze opdracht op veel andere onderdelen van de website geklikt die niet fungeerden als link. Hierover wordt verderop in deze paragraaf uitgebreid gesproken.

In de volgende paragrafen zullen alle problemen die voorgevallen zijn bij twee of meer respondenten besproken worden. De problemen zijn ingedeeld in de volgende type problemen: “inhoud en terminologie”, “lay-out”, “navigatie en structuur”, “data-invoer”, “toegankelijkheid” en “overig”.

Er zijn significantietoetsen (Kruskall-Wallis en Mann-Whitney) uitgevoerd om te toetsen of de leeftijd of de computerervaring van de respondenten van invloed waren op de algemene gemeten efficiëntie. In beide gevallen bleek er geen invloed te zijn. Een vergelijking konden niet worden uitgevoerd bij de opdrachten 4, 7 en 11 door het kleine aantal respondenten dat de opdracht goed had uitgevoerd.

4.3.1 Efficiëntie inhoud en terminologie

De inhoud- en terminologieproblemen die in paragraaf 4.3 omtrent de effectiviteit beschreven zijn, hebben in een aantal gevallen ook gezorgd voor efficiëntie problemen. Deze problemen hebben te maken met een verkeerde zoekingang, het detailoverzicht en de kenmerken binnen het detailoverzicht.

Vijf respondenten hebben langer gezocht naar een antwoord op verschillende opdrachten, omdat ze in eerste instantie een verkeerde zoekingang kozen. Deze respondenten haalden de termen verzorging en verpleging bij het zoeken naar verzorgingshuizen en verpleeghuizen door elkaar tijdens het uitvoeren van een aantal opdrachten. Zij herstelden zichzelf nadat ze in eerste instantie geen bevredigend resultaat gevonden hadden. Dit resulteerde in 5 tot 7 extra handelingen per persoon.

Twee respondenten klikten op de beginpagina van de website op de button “contact”. Men wilde hier contact met een instelling zoeken. Toen men opmerkte dat dit niet via deze weg kon, heeft men zich hersteld.

Wanneer respondenten op zoek gingen naar een instelling konden ze meestal de voorkeur voor de ligging en locatie van deze instelling bij de “wensen t.a.v.” selecteren. Elf respondenten verwachtten hier dat ze de plaats of provincie konden invullen. Ze begrepen de tekst dus verkeerd. Eén van de respondenten merkte het volgende op:

“Geloofsovertuiging heb ik geen voorkeur. Ligging locatie wel ...O nee, toch niet ik moet naar provincie.”

Daarnaast hebben bijna alle respondenten het volgende selectie criterium “binnen een afstand van 10 kilometer” bekeken. Omdat bij een aantal opdrachten gevraagd werd gericht te zoeken, vroeg een deel van de respondenten (n=8) zich af waarom ze niet minder dan 10 kilometer konden selecteren. Als respondenten gericht zochten naar een zorginstelling begrepen ze niet dat ze ook nog binnen een straal konden zoeken. Een vijftal andere respondenten begreep de gebruikte zin niet helemaal, maar men liet de afstand gewoon staan en ging verder met het uitvoeren van de opdrachten. Enkele opmerkingen:

“Ik weet niet wat ik daarmee moet.”

“nou dat zegt me niks”

“Wat bedoelen ze daarmee?”

“Binnen een afstand van... Ik heb geen idee want ik weet niet waar ik nu woon. Nou 10 kilometer vooruit.”

Beide efficiëntieproblemen zorgden voor één handeling meer dan de optimale route.

Ook ondervond één respondent een probleem bij het daadwerkelijke zoeken naar een instelling. De begeleidende tekst bij de button “nu zoeken” luidde: “bij akkoord op nu zoeken klikken”. Deze respondent begreep het woord akkoord uit deze tekst in eerste instantie niet, maar klikte vervolgens toch op de button “nu zoeken”.

Twee respondenten dachten dat ze drie instellingen moesten aanvinken en dat één niet kon. Dit probleem was ook een effectiviteitsprobleem. Deze respondenten hebben net zolang gezocht totdat ze drie instellingen konden aanvinken om verder te gaan. Dit resulteerde bij één respondent in zeven handelingen meer.

Vervolgens verwachtte een deel van de respondenten voorzieningen van een instelling ergens te vinden waar dit niet gevonden kon worden binnen het detailoverzicht. Dit betekende 2 tot 7 extra handelingen voor deze respondenten. In figuur 11 worden alle hoofdgroepen van kenmerken in het detailoverzicht van een willekeurige instelling weergegeven.

Figuur 11: Het detailoverzicht met hoofdgroepen



Men verwachtte bij “kamers en faciliteiten bezoekers” informatie over en voor bezoekers te vinden (n=5), terwijl er vooral informatie staat over de kenmerken van de kamers voor de bewoners in de instelling. Daarnaast verwachtte men bij “vormen van verblijf, verpleging en verzorging” informatie te vinden over kenmerken van de kamers in de instelling (n=7), terwijl hier juist verschillende vormen van verpleging (dag- en nacht-), verzorging (dag-, nacht- en groepsverzorging) en behandeling worden weergegeven. Vervolgens verwachtte men bij “infrastructurele voorzieningen” voorzieningen te vinden over de omgeving van de instelling (n=9). Hier kan men enkel voorzieningen vinden die de instelling zelf biedt zoals een bibliotheek, kapsalon en wasserette. Tot slot zocht één respondent bij “organisatie en kwaliteit” naar informatie over contactpersonen, terwijl dit bij “locatie en bereikbaarheid” te vinden is.

Drie respondenten gaven in het algemeen aan dat ze de hoofdgroepen van kenmerken niet duidelijk vonden. Twee respondenten merkten ongeveer hetzelfde op:

“Het is niet altijd even duidelijk onder welk kopje iets gezocht moet worden.”

“De betekenis van de kopjes is onduidelijk”.

De andere respondent zei:

“Als ik specifiek moet zoeken dan vind ik dit niet altijd even duidelijke kopjes”.

Een probleem dat ook met begrip te maken had, heeft zich voorgedaan bij opdracht 7. De respondenten werd als opdracht gegeven te zoeken naar vormen van thuiszorg. Bij de zoekresultaten werden zorginstellingen weergegeven die deze zorg konden aanbieden. De respondenten zagen alleen de woorden verpleeghuis of woonzorgcombinatie staan. Men reageerde een aantal keren verbaasd en dacht dat men verkeerd gezocht had (n=9). Deze respondenten hadden namelijk thuiszorginstanties als resultaat verwacht en geen zorginstellingen. Enkele opmerkingen:

“Ik zit niet goed volgens mij, want ik zit nu weer bij de woonzorg combinaties.”

“Dat is woonzorg. Hij moet voor thuiszorg. Dat is dit niet. He, dat is raar.”

“Woonzorg combinaties, maar daar wil ik niet naartoe. Dat bedoel ik niet.”

Deze verwarring leidde bij een tweetal respondenten tot meer handelingen om de opdracht af te ronden. Men ging namelijk opnieuw zoeken naar een thuiszorginstantie. Dit heeft bij één respondent zelfs geleid tot 8 handelingen meer dan de optimale route. Alle respondenten namen ten slotte wel aan dat woonzorg combinaties ook thuiszorg konden aanbieden, omdat ze zagen dat ze wel via de juiste zoekingang op zoek waren geweest naar thuiszorg.

Conclusie

Vrijwel alle inhoud en terminologie problemen zorgden voor minimaal vijf handelingen meer dan de optimale route. Bij een optimale route van 3 handelingen zoals bij het vinden van een instelling (opdracht 3) zijn dat redelijk veel handelingen meer.

Net als bij de resultaten van de effectiviteit blijkt uit de resultaten van de efficiëntie dat men niet altijd even vanzelfsprekend de juiste zoekingang selecteerde om te zoeken naar een zorginstelling. De gebruikte terminologie op de website maakte niet meteen duidelijk welke zoekingang gebruikt moest worden. De respondenten wisten ook niet dat verzorgingshuizen of verpleeghuizen ook zorg aan huis konden aanbieden. Men raakte hierdoor in verwarring en had soms meer handelingen nodig om de opdracht goed af te ronden. Men begreep daarnaast ook niet altijd meteen de gebruikte woorden bij het scherm met de “wensen t.a.v.” een instelling en de gebruikte woorden in het detailoverzicht. Dit zorgde voor meer handelingen en soms verwarring. De website Seniorzorg is ontworpen vanuit de woordenkennis van de aanbieders van de zorg. Deze kennis van de terminologie omtrent zorginstellingen komt blijkbaar niet altijd overeen met de (voor)kennis van respondenten over termen die gebruikt worden in de zorg.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat omdat respondenten in dit onderzoek gericht moesten zoeken naar een instelling, de “afstand van 10 kilometer” een niet logisch selectie criterium was.

In tabel 14 worden kort de efficiëntieproblemen opgesomd die zich hebben voorgedaan bij de inhoud en de gebruikte terminologie op Seniorzorg.

Tabel 14: Overzicht efficiëntieproblemen m.b.t. de terminologie en inhoud

-
- Termen verzorging en verpleging door elkaar halen bij het zoeken naar verzorgingshuizen en verpleeghuizen, waardoor langer gezocht moest worden.
 - Bij de button “contact” op de beginpagina van de website in eerste instantie verwachten dat daar contact met een instelling gezocht kon worden.
 - Bij de invulmogelijkheid “ligging en locatie” verwachtten dat de plaats of de provincie ingevuld kon worden, terwijl dit niet het geval was.
 - Begeleidende tekst bij de button “detailoverzicht” (“vink max. 3 organisaties aan voor een detailoverzicht”) niet begrijpen. Niet begrijpen dat ook één instelling in plaats van drie bekeken kon worden.
 - Bij het woord “contact” op de beginpagina in eerste instantie verwachten dat contact met een zorginstelling kon worden opgenomen.
 - Binnen het detailoverzicht de meeste gebruikte termen van de hoofdgroepen in eerste instantie verkeerd begrijpen.
 - Niet weten dat zorginstellingen ook thuiszorg kunnen aanbieden en daardoor langer op zoek zijn naar juiste informatie dan nodig was.
 - Het woord “akkoord” in eerste instantie niet begrijpen in de zin: “bij akkoord op nu zoeken klikken”.
-

4.3.2 Efficiëntie lay-out

De meeste respondenten gebruikten voornamelijk de “terug” button in de browser om terug te keren naar de beginpagina. Er is daarnaast ook een snellere manier om terug te keren naar de beginpagina van de website. Men kon namelijk klikken op het zogenaamde “huisje”. Tweederde van de respondenten heeft dit huisje niet gezien (n=22) en dus niet gebruikt. Dit kwam de efficiëntie niet ten goede. In het uiterste geval leidde dit tot 3 handelingen meer dan de optimale route. Twee respondenten die wel gebruik hebben gemaakt van het “huisje” merkten op dat het huisje niet duidelijk herkenbaar was:

*“Het huisje beviel het meest, maar is nog beter met aanwijzing dat dit terug betekent”
 “Home is moeilijk te zien op dat witte vlak”.*

Tot slot vonden twee andere respondenten het gebruik van het “huisje” erg handig. Ze waren hier zeer over te spreken.

Wellicht dat het huisje ook niet als zodanig is herkend doordat de symboliek niet bekend was bij de respondenten en doordat respondenten bekend waren met de “terug” button in de browser.

Respondenten hadden bij het zoeken naar een instelling (opdracht 3) de keuze uit drie verschillende zoekingen. De keuze uit deze zoekingen is van invloed geweest op de efficiëntie. Slechts een klein deel van de respondenten (n=5) had namelijk de meest efficiënte zoekgang gekozen. Men zocht dan direct op de naam van de instelling. De overige respondenten (n=21) hebben gezocht via twee andere mogelijke zoekingen waardoor het minimaal 5 handelingen kost de instelling te vinden. Zeven respondenten hebben de opdracht binnen deze 5 handelingen uitgevoerd.

Dat de meeste respondenten niet meteen op de naam van de instelling zijn gaan zoeken heeft waarschijnlijk te maken met de plek van deze link op de pagina. De andere twee zoekingen staan vrij ver bovenaan op de pagina. Daarentegen staat de link waarmee op de naam van de instelling gezocht kan worden vrijwel onderaan. Respondenten zagen deze link dus niet meteen staan en hebben voor een andere voor de hand liggende link gekozen.

Als men op zoek ging naar een instelling moest men een woonplaats selecteren. Twee respondenten zagen dit over het hoofd en kregen de verkeerde plaatsnaam als zoekresultaat. Men zag dit en moest zichzelf herstellen. Dit resulteerde in 4 handelingen meer dan de optimale route.

Een deel van de respondenten die de opdracht konden afronden had moeite om het detailoverzicht onderaan op de pagina te ontdekken (n=4). Men heeft eerst via andere zoekingen meer informatie geprobeerd te vinden. Dit resulteerde in veel extra handelingen en frustratie.

Een aantal respondenten merkten het volgende op:

“Hier geldt die scrollbar. Ik zelf heb een hekel aan dat ding, die scrollbar. Dat het vaak niet duidelijk is. En ik weet dat heel veel mensen het hebben.”

“En daar staat detailoverzicht. Die staat wel verrekt ver onderaan het scherm moet ik zeggen.”

“Dat is wel lastig dat dat detailoverzicht onderaan staat.”

Ook hebben vier respondenten niet meteen op de tekstlink “wachtljsten” in het menu op rechterkant van de beginpagina van de website Seniorzorg geklikt. Ze hebben de informatie over de wachtlijsten eerst gezocht bij de kenmerken van de instellingen. Ze konden de informatie over wachtlijsten hier niet vinden en zijn terug gegaan naar de beginpagina van de website. Vervolgens zag en gebruikte men de tekstlink “wachtljsten” wel. Dit heeft gemiddeld tot 5 extra handelingen geleid. Eén persoon heeft hierdoor 16 handelingen meer dan de meest optimale route uitgevoerd.

Het niet zien van de tekstlink “wachtljsten” is onder het type probleem lay-out geplaatst, maar wellicht dat de plaats van de button op het scherm niet de enige oorzaak is van het niet meteen gebruiken van de link. Men verwachtte waarschijnlijk informatie over de wachtlijsten te vinden bij instellingen zelf en zag daardoor de tekstlink “wachtljsten” op de beginpagina niet staan. Daarom kan het probleem met het vinden van de wachtlijsten ook geplaatst worden bij de efficiëntie van de structuur.

Een andere gebeurtenis waardoor respondenten meer handelingen uitvoerden dan nodig was, had ook te maken met het menu dat rechts op de beginpagina wordt weergegeven. Respondenten klikten op een tekstlink binnen dit menu. Daarna kregen ze een vervolgpagina te zien met informatie over deze tekstlink. Het menu dat eerst rechts werd weergegeven, stond vervolgens aan de linkerkant en ook in een andere kleur. Vier respondenten klikten vervolgens op dezelfde link in dit menu. Men kreeg vervolgens dezelfde pagina te zien. Dit lay-out probleem zorgde voor één extra handeling.

Conclusie

Net als bij de effectiviteit binnen de lay-out is ook bij de efficiëntie het niet zien van belangrijke onderdelen de oorzaak voor problemen. Indien een onderdeel waar naar gezocht moet worden op een plek staat binnen de website waar men het niet verwacht gebruiken respondenten deze link minder snel. De plekken waren in dit geval ver onderaan (de button “detailoverzicht” en de meest optimale zoekingang), rechts (de menubalk) of rechtsboven (het huisje) op een pagina. Dit leidde tot meer handelingen dan de optimale route.

Ook indien een onderdeel van de website (de menubalk) niet consistent op dezelfde plek werd weergegeven op een webpagina, hebben respondenten meer handelingen dan de optimale route uitgevoerd.

In tabel 15 wordt het overzicht gegeven van alle efficiëntieproblemen die zich in dit onderzoek hebben voorgedaan met betrekking tot de lay-out van de website.

Tabel 15: Overzicht efficiëntieproblemen m.b.t. de lay-out

-
- De button “detailoverzicht” in eerste instantie niet zien, omdat er eerst gescrolled moest worden of omdat deze onderaan het scherm stond weergegeven.
 - Het “huisje” om terug te keren naar de beginpagina niet zien staan.
 - Bij het zoeken naar een instelling op naam niet de meest efficiënte zoekingang kiezen.
 - In eerste instantie niet zien dat bij het zoeken naar een instelling ook de woonplaats geselecteerd moest worden waardoor dit hersteld moest worden.
 - De link naar de wachtlijstinformatie pas na een aantal extra handelingen zien staan.
 - Door de inconsistente weergave van de menubalk meer handelingen uitvoeren.
-

4.3.3 Efficiëntie navigatie en structuur

Over het algemeen hebben respondenten vrij snel ontdekt op welke plaatjes of tekstelementen geklikt moest worden om te navigeren door de website. Desondanks hebben veel respondenten toch op een aantal niet-functionele plaatjes of tekstelementen geklikt. Tien respondenten hadden slechts één keer tijdens het uitvoeren van de opdrachten een niet-functionele link aangeklikt. Dertien respondenten hebben dit twee tot drie keer gedaan. Men heeft voornamelijk op de volgende niet-functionele onderdelen geklikt: op een pijltje (n=6), op een tekstelement binnen het detailoverzicht (n=9), op een cijfer op de beginpagina van de website (n=8), op de foto van een instelling (n=6) en op de naam van de instelling (n=8). Vervolgens zijn er ook een paar respondenten die op de ruimte rondom de tekstlinks hebben geklikt (n=2) of op de tekst in het detailoverzicht zelf hebben geklikt (n=1) welke dus niet aanklikbaar bleken.

Een deel van de respondenten die iets verkeerd aangeklikt had (n=4), vond het wel lastig dat een aantal onderdelen op de website niet aangeklikt konden worden.

Een aantal opmerkingen:

“Waarom klikt ie niet?”

“Waarom kan ik daar niet op klikken? Grappig, meestal kan je ook op de tekst klikken. Ik wil ook op de tekst kunnen klikken”.

“Ook hier heb ik een opmerking over. Dan staat hier links dat pijltje. Dan zou je verwachten dat dat pijltje een handje wordt en dat is niet het geval. Het wordt een handje bij [het woord]. Dat is niet consequent”.

Bij het uitvoeren van een zoekopdracht vulden de respondenten de provincie en plaats in waar naar gezocht moest worden. Men kreeg soms geen zoekresultaat, omdat men (te veel) wensen t.a.v. de kenmerken van een instelling had ingevuld. Vervolgens moest men dus opnieuw gaan zoeken. De website heeft geen functie waardoor de gegevens die men eerder heeft ingevoerd (de provincie en plaats) bewaard blijven. De respondenten moesten dus vervolgens opnieuw de provincie en plaats invullen. Zes respondenten zagen dit niet waardoor ze weer geen bevredigend resultaat kregen. Ze kregen instellingen te zien in heel Nederland of er waren teveel zoekresultaten waardoor nog steeds geen resultaat kon worden weergegeven. Ze moesten vervolgens nog een keer op de juiste manier gaan zoeken.

De helft van de respondenten (n=3) die dit overkwam vond dit een negatieve eigenschap van de website:

“O nou moet ik het weer opnieuw [invullen]. Dat is lastig. Dat is jammer dat ze dat niet hebben vastgehouden. Nou moet je weer eerst zoeken dat kost extra tijd.”

“O dan moet ik alles opnieuw invoeren. Dat is jammer. Dus wat ik al ingevoerd heb is weg. Misschien was het beter geweest om als dit gebleven was.”

“En als je dan terug gaat dan is het ook weer weg dat vind ik zo vervelend, weer de provincie invullen en weer de plaats.”

Dit probleem zorgde voor 3 tot 6 handelingen meer dan de optimale route.

De respondenten, die begrepen hoe ze bij het detailoverzicht van een instelling konden komen, hebben dit in een zestal gevallen eerst fout gedaan. Dit resulteerde in een aantal handelingen meer dan de optimale route. Vijf respondenten die gebruik hebben gemaakt van het detailoverzicht hadden commentaar over het gebruik ervan. Ze vonden het gebruik lastig en lang duren. Men wilde sneller kunnen navigeren door de website. Een aantal respondent merkten het volgende op:

“Dat detailoverzicht is toch wel erg handig, maar je moet er sneller kunnen komen”

“Maar we hebben het gevonden via een hele lastige omweg, waar denk ik heel veel mensen problemen mee hebben”.

“Dat je hier speciaal op moet klikken. Dat vind ik een beetje raar. Dat je speciaal hier naartoe moet [naar het detailoverzicht]. Ik denk ik klik op de naam van de instelling en dan ben ik klaar. Dat zou iedereen doen die regelmatig op de computer zit.”

Indien respondenten naar het detailoverzicht van een instelling gingen, moesten ze even wachten voordat de website de volgende pagina geladen had. Vrij veel respondenten (n=12) klikten vervolgens nog een keer op de button “detailoverzicht”, omdat ze dachten dat de website (nog) niet reageerde of dat de button nog niet goed aangeklikt was:

“Hij doet het niet. Ik zag geen balkjes. Als die het niet doet dan heb je niet goed geklikt soms”

“O je krijgt geen zandloper, zodat je weet dat je moet wachten”

“Ik probeer detailoverzicht aan te klikken, maar dat lukt me niet”

Doordat de website niet aangaf dat respondenten moesten wachten op een resultaat, men minder efficiënt door de website aan het navigeren.

Drie respondenten hadden een ongebruikelijke manieren om naar een volgend onderdeel ofwel hoofdkenmerk van het detailoverzicht te gaan. Men klikte eerst terug in de browser en vervolgens weer vooruit in de browser. Daarna klikte men pas op het hoofdkenmerk, waarna deze uitklapte. Men had ook meteen op het volgende hoofdkenmerk kunnen klikken zonder terug te gaan in de browser.

Tot slot had één respondent moeite om terug te keren naar de beginpagina van de website. Deze respondent klikte eerst op de terugbutton in het scherm en vervolgens op de terugbutton in de browser. Op deze wijze kan niet terug genavigeerd worden door de website. Deze persoon kwam steeds op dezelfde pagina terug. De respondent wist zich na 5 handelingen te herstellen door opnieuw de url van de website in te toetsen.

Conclusie

Het navigeren door de website verliep niet altijd even efficiënt. In tabel 16 wordt een overzicht gegeven van alle navigatieproblemen die zich voor hebben gedaan waardoor de website minder efficiënt was in het gebruik.

Tabel 16: Overzicht efficiëntieproblemen m.b.t. de navigatie en structuur

-
- Op onderdelen van de website klikken die niet als link fungeerden en vervolgens pas op de echte link klikken.
 - Doordat de website niet onthoudt wat ingevuld wordt bij een zoektocht, opnieuw de provincie en plaats in moeten vullen bij een nieuwe zoektocht.
 - Moeite met het aanvinken en vervolgens klikken op de button “detailoverzicht”.
 - Doordat de website niet aangaf dat respondenten moesten wachten, nogmaals op de button “detailoverzicht” klikken.
 - Niet efficiënt van het ene hoofdkenmerk naar het andere hoofdkenmerk van een instelling navigeren.
 - Moeite met het terugkeren naar de beginpagina doordat de terugbutton in de browser werd afgewisseld met de terugbutton op het scherm.
-

Men klikt nog wel eens op onderdelen van de website die niet als link fungeerden. Het was voor de respondenten blijkbaar niet altijd even duidelijk welke onderdelen van de website wel of niet aan te klikken waren. De navigatie duurde ook soms langer, doordat respondenten bij een foute zoektocht de plaats en provincie opnieuw moeten invullen wat ook niet altijd meteen goed ging.

Ook het gebruik van de button “detailoverzicht” en het aanvinken van een instelling was niet meteen duidelijk voor iedereen. Idealiter zou het navigeren door de website vanzelfsprekend moeten gaan.

Tot slot gaf de website bij het navigeren naar het detailoverzicht niet aan dat de respondenten moesten wachten op een reactie van de website voordat men verder kan navigeren. Hierdoor klikte men nog een keer op de button “detailoverzicht” en was het gebruik van de website minder efficiënt.

4.3.4 Efficiëntie data-invoer

Via het zoekscherm “op naam van de instelling” konden de respondenten de naam van de instelling invullen, waarna ze vervolgens één of geen resultaat te zien kregen. Tien respondenten hebben deze zoekingang gebruikt. Vier respondenten hadden moeite met het invullen van het juiste trefwoord. Ze vulden niet alleen de naam van de instelling in, maar ook de plaatsnaam of ze lieten een spatie staan waardoor de zoekmachine niet met resultaten kon komen. Men is in een aantal gevallen vervolgens via een andere zoekingang gaan zoeken. Dit resulteerde in 5 tot 11 extra handelingen.

Een persoon merkte het volgende op:

“Dat is gek. Ik krijg hem niet tevoorschijn. Ik krijg eerste helemaal niets en nu een andere.”

Deze respondent had de plaatsnaam ingevuld waardoor een instelling naar voren kwam die wel in de plaats lag waar naar gezocht moest worden, maar niet de juiste naam had.

Conclusie

Het zoeken op naam van de instelling zorgde voor veel extra handelingen bij bijna de helft van de respondenten die voor deze zoekingang gekozen hadden. Het invoeren van de juiste ‘data’ blijkt dus niet eenvoudig.

4.3.5 Efficiëntie overig

Indien respondenten zochten via de zoekingen “permanente huisvesting” of “tijdelijke huisvesting” kon men de wensen ten aanzien van de instelling selecteren. Men kon bijvoorbeeld aangeven welke geloofsovertuiging men wenste te vinden in een instelling of dat de niet zorgbehoevende partner mee zou moeten kunnen naar het verzorging- of verpleeghuis. Vierentwintig respondenten hebben binnen verschillende zoekschermen de “wensen t.a.v.” de verschillende kenmerken van een instelling bekeken. Elk onderdeel van de “wensen t.a.v.” hebben ze over het algemeen één keer bekeken tijdens de gehele hardop denken methode. Zes respondenten daarvan hebben ook een voor de opdracht verkeerde wens ten aanzien van een instelling geselecteerd. Men moest dit later herstellen om de juiste instelling als zoekresultaat te krijgen. Het bekijken van deze wensen zorgde in het uiterste geval voor vier extra handelingen. Maar het invullen van deze wensen en het later herstellen kostte meer handelingen: minimaal 5 en maximaal 12. Dit probleem deed zich voor bij het zoeken naar een zorginstelling (opdracht 3). Respondenten hadden hier via de zoekingang “op naam van de instelling” moeten zoeken. Via deze zoekingang waren ze de “wensen t.a.v.” niet tegengekomen en had zich geen probleem voorgedaan.

Bij het uitvoeren van opdracht 4 en 5 was het de intentie van de onderzoeker dat de respondenten verder werkten met het resultaat uit opdracht 3 (zoeken van een instelling op naam). Men had na het afronden van opdracht 3 de juiste instelling gevonden. Vervolgens moest men vanuit die positie een voorziening zoeken (opdracht 4) en de adresgegevens (opdracht 5) van deze instelling. Toch zijn zes respondenten bij het uitvoeren van opdracht 4 of opdracht 5 opnieuw op zoek gegaan naar de instelling, terwijl ze deze dus al wel gevonden hadden. Dit resulteerde in 3 tot 5 extra handelingen. Het is niet duidelijk waarom respondenten dit gedaan hebben.

Tot slot heeft één respondent bij opdracht 11 waarbij drie instellingen met elkaar vergeleken moesten worden drie instellingen afzonderlijk van elkaar bekeken. Dit resulteerde in 10 handelingen meer dan de optimale route. Deze instellingen kunnen namelijk ook meteen naast elkaar bekeken worden zonder ze apart te bekijken.

Conclusie

Vrijwel alle respondenten hadden de website nog nooit gebruikt. Waarschijnlijk hebben ze daarom de voor de opdrachten niet-relevante “wensen t.a.v.” bekeken. Dit zorgde voor een gering aantal extra handelingen. Het herstellen van het invullen van een van de “wensen t.a.v.” zorgde voor veel meer handelingen dan de optimale route. Geconcludeerd kan worden dat vooral het verkeerd invullen van de “wensen t.a.v.” voor veel inefficiëntie zorgt. Het is daarentegen begrijpelijk dat mensen hun eigen voorkeur invullen bij het zoeken van een instelling. De respondenten in dit onderzoek moesten zich wel herstellen zodat de opdracht uitgevoerd werd zoals dit gesteld was in de opdracht, maar dit had ‘in het echt’ waarschijnlijk niet gehoeven omdat men dan echt op zoek is naar een instelling met de eigen voorkeuren. Ook het opnieuw opzoeken van een instelling zorgde in dit geval voor inefficiëntie. Het is niet duidelijk uit de hardop denken methode naar voren gekomen waarom de respondenten de handelingen nogmaals uitvoerden, terwijl ze deze handelingen in een vorige opdracht al

hadden verricht. Dit is dan ook niet een probleem van de website, maar meer van de gebruikers.

Het bekijken van alle instellingen apart zorgde ook voor inefficiëntie. Het is niet duidelijk uit de test gebleken waarom de respondent niet de drie instellingen tegelijkertijd naast elkaar heeft bekeken, maar juist apart van elkaar.

4.4 Tevredenheid

Naar aanleiding van een aantal stellingen in de tweede vragenlijst hebben alle respondenten aangegeven in hoeverre ze tevreden waren over de website Seniorzorg. Dit hebben ze gedaan op een vijfpuntsschaal. In tabel 17 wordt de waardering van de website weergegeven. De negatief geformuleerde stellingen zoals “Deze website is verwarrend” zijn omgeschaald.

Tabel 17: Waardering tevredenheid per stelling

Stelling	Gem.	SD	Min.	Max.
Ik wil de website www.seniorzorg.nl graag nog een keer bezoeken als ik op zoek ga naar informatie over zorginstellingen ¹	1,81	0,86	1	4
Ik vind het fijn deze website te gebruiken om informatie te zoeken over zorginstellingen ¹	1,91	0,96	1	4
Ik vind deze website in vergelijking met andere websites ²	2,94	0,77	1	4
Deze website is leuk ¹	3,03	1,06	1	5
Deze website is verwarrend ³	2,8	1,09	2	5
Deze website is irritant ³	1,94	1,04	2	5
Deze website is nuttig ¹	1,44	0,62	1	3
Deze website is rommelig ³	2,03	0,90	2	5
Deze website is lelijk ³	2,07	1,13	2	5
Als je informatie zoekt over zorginstellingen, dan geeft deze website informatie die je nodig hebt ¹	2,28	1,05	1	5
De informatie op de website is makkelijk te begrijpen ¹	2,47	1,14	1	5
Deze website is een aanrader voor andere mensen, die op zoek zijn naar informatie over zorginstellingen ¹	1,78	0,79	1	3
De woorden op de website zijn goed te begrijpen ¹	1,69	0,86	1	4

1: Waarde 1 = zeer mee eens; waarde 5 = helemaal niet mee eens

2: Waarde 1 = veel beter dan andere; waarde 5 = veel slechter dan andere

3: Waarde 1 = helemaal niet mee eens; waarde 5 = zeer mee eens

Er zijn significantietoetsen uitgevoerd om te testen of de computerervaring of de leeftijd van invloed waren op de ervaren tevredenheid. Hieruit bleek dat beide kenmerken van een respondent niet van invloed waren.

In deze paragraaf zullen alle resultaten wat betreft de tevredenheid besproken worden aan de hand van de type problemen die ook in de voorgaande paragrafen behandeld zijn. Daarnaast zal eerst de algemene tevredenheid van de respondenten besproken worden. Er zijn erg veel opmerkingen gemaakt over de tevredenheid. Dit hoofdstuk wordt te uitvoerig om alle negatieve opmerkingen over de tevredenheid te vermelden. Daarom wordt voor deze opmerkingen die door één persoon of in enkele gevallen twee personen zijn gegeven verwezen naar bijlage 5.

4.4.1 Algemene tevredenheid

De respondenten waren over het algemeen erg tevreden over de website. Ze vonden de website nuttig, een aanrader voor anderen en zouden de website zelf ook nog een keer willen bezoeken. Drie respondenten gaven ook expliciet aan dat ze de website als zeer nuttig ervaren hebben:

“Dit is een nuttige website”

“Het is een zeer nuttige website voor ouderen”

“Ik vind het een zeer nuttige website vooral voor de kinderen van ouderen die hulp en verzorging nodig hebben”

De respondenten vonden de website dan ook niet irritant. Maar een deel vond wel dat ze de website hebben moeten leren gebruiken. Het was voor hen niet meteen duidelijk hoe de website in elkaar stak.

De respondenten gaven geen duidelijk oordeel in hoeverre ze de website leuk, verwarrend en beter of slechter vonden dan andere websites. Deze stellingen zullen daarom ook niet mee worden genomen bij het eindoordeel in het volgende hoofdstuk.

Er zijn daarnaast spontaan nog andere positieve opmerkingen gemaakt door enkele respondenten. Eén persoon vond de website erg uitgebreid. Een andere vond de website duidelijk. Dan was er nog één respondent die vond dat de instellingen makkelijk te vergelijken waren. En tot slot was er één respondent die aangaf dat het goed was dat er eindelijk een website bestond waar alle verzorgingshuizen op staan.

Tot slot merkten vier respondenten aan het eind van het hardop denken op dat men de website Seniorzorg wel even heeft moeten leren gebruiken. Het was volgens hen niet meteen duidelijk waar alle onderdelen te vinden waren. Men gaf aan even te moeten wennen aan het gebruik. Als het gebruik eenmaal geleerd was, dan wist men waar men moest zoeken. Daarnaast gaven twee respondenten achteraf aan dat ze snel over zaken heen hebben gelezen en dat ze daardoor verschillende onderdelen niet goed hebben kunnen vinden.

4.4.2 Tevredenheid inhoud en terminologie

Het overgrote deel van de respondenten ervoer dat de website informatie gaf die men nodig had. Vijf respondenten waren het oneens (n=4) tot zeer oneens (n=1) met de stelling. Deze respondenten gaven niet expliciet commentaar op de informatie maar meer hoe de informatie opgezocht kon worden en of de website op zichzelf van toepassing was. Deze respondenten gaven aan niet te willen zoeken op de website, maar hier andere bronnen voor te willen gebruiken of helemaal niet gebruik te willen maken van de website.

Drie respondent vermeldden het volgende:

“Bij ons in het dorp is een zorginstelling die alles heeft. En van z’n lang zal ze leven ga ik niet naar een naburige stad of dorp. Maar het is wat anders als je een zus hebt die niet meer kan en die woont in Utrecht.”

“Ik zou de website Seniorzorg niet gebruiken om de opdrachten uit te voeren. Daarvoor zou ik naar andere websites gaan.”

“Iemand die niet weet hoe internet werkt die zal hier baat bij hebben. Maar ik vind de website eigenlijk niet prettig werken. Ik denk dat als ik op google zou gaan zoeken naar een verpleeg- of verzorgingshuis dan krijg je dus een hele lijst van namen en adressen en dan kun je aan het adres al zien wat er in je omgeving past en dan kan je dat uitselecteren.”

Men had geen uitgesproken mening over de stelling: “de informatie op de website is makkelijk te begrijpen”. Er kan dan ook niets geconcludeerd worden uit deze stelling.

Vervolgens is het opvallend dat een aantal respondenten de stelling “de woorden op de website waren goed te begrijpen” positief beoordeelden, maar tijdens het uitvoeren van de hardop denken opdrachten wel aangaven dat een aantal woorden moeilijk te begrijpen waren. Eén respondent gaf aan de gebruikte terminologie over de gehele website moeilijk te vinden. Twee anderen vonden bijna alle woorden, die de kenmerken van de verschillende instellingen beschreven, moeilijk te begrijpen. Deze respondenten hebben de twee bovenstaande stellingen niet negatief beoordeeld. Hierdoor kan geen duidelijk conclusie gegeven worden over de ervaren tevredenheid over de begrijpelijkheid van de woorden op de website.

Wanneer respondenten bij het detailoverzicht met de kenmerken van een instelling zijn aangekomen, valt men in een aantal gevallen over het gebruik van de terminologieën. In figuur 12 is het detailoverzicht van een willekeurige instelling weergegeven. Drie respondenten gaven aan het woord infrastructuur in “infrastructurele voorzieningen” een moeilijk woord te vinden.

“Infrastructuur mja infrastructuur. Het is moeilijk op een bepaalde leeftijd om het begrip infrastructurele voorzieningen wat daar onder staat. Ik zou verwachtten dat er iets anders onder staat van hetgeen dat men te bieden heeft”.

Figuur 12: Het detailoverzicht



Twee respondenten gaven ook aan dat ze meer informatie wilden om beter te kunnen begrijpen hoe ze naar het detailoverzicht moesten gaan.

“Ik denk dat er een duidelijke toelichting of gebruiksaanwijzing bij had moeten staan. Zeker voor oudere mensen denk ik. Ik had een beetje moeite met zoeken.”

Een van de twee respondenten is nooit bij het detailoverzicht aangekomen en zei daarom het volgende:

“Ik mis veel informatie op uw site, maar u verwijst wel naar andere sites. Als ik het vanuit daar kan vinden, vind ik het ook prima.”

Één respondent deed een voorstel voor een andere tekst. Het begin van de zin moest worden: “vink eerst een organisatie aan”.

Tot slot zijn er ook nog enkele positieve opmerkingen gemaakt over de inhoud. Eén respondent vond de woordenlijst erg relevant. Een andere respondent vond het goed dat alle onderdelen van een instelling werden weergegeven in het detailoverzicht. Twee respondenten vonden het detailoverzicht erg uitgebreid. Eén respondent vond het daarnaast goed dat er ook links naar zorgverzekeraars op de website staan. En tot slot gaf één respondent aan het goed te vinden dat bij het zoeken naar een instelling aangegeven kon worden dat de niet-zorgbehoevende partner mee kan verhuizen naar een instelling.

4.4.3 Tevredenheid lay-out

De respondenten waren tevreden over de opmaak en de presentatie van de onderdelen op de website Seniorzorg. Men gaf in de vragenlijst aan dat de website er mooi uitzag en niet rommelig was. Twee respondenten gaven daarnaast expliciet tijdens het uitvoeren van de hardop denken opdrachten aan dat ze de website mooi en duidelijk vonden. De website zag er volgens hen lekker licht uit.

Twee andere respondenten gaven ook expliciet aan dat ze de startpagina erg overzichtelijk vonden. Deze respondenten vonden het goed dat de keuze uit de verschillende onderdelen klein was. Ook gaven twee respondenten aan dat het invullen van het contactformulier erg makkelijk was door de duidelijke opmaak. Daarnaast gaven twee respondenten aan dat ze de stappen in het zoekscherm erg duidelijk vonden. Een respondent merkt het volgende op:

“Het staat er netjes in stappen aangegeven. Dat vind ik erg duidelijk”

Ten slotte was één respondent erg tevreden dat de naam van een instelling bovenaan blijft staan wanneer men scrollt in het detailoverzicht. De naam is dus altijd te zien en dit maakt het overzichtelijk volgens deze persoon.

4.4.4 Tevredenheid navigatie en structuur

Een groot deel van de respondenten gaf aan dat ze de website fijn te gebruiken vonden om informatie op te zoeken over zorginstellingen. Daarmee wordt aangenomen dat respondenten bedoelden dat ze de informatie makkelijk en snel konden vinden.

Een aantal respondenten (n=3) vonden dat ze erg lang moesten zoeken om de verschillende opdrachten te kunnen afronden. Eén persoon vertelde tot welke problemen dit zou kunnen leiden. Hij gebruikte analogieën voor het gebruik van de website. Met het benoemen van een tafel bedoelde hij te zeggen dat het een lange en wellicht moeilijke weg was naar het einddoel (de stoel). En als deze te lang is dan geven mensen op.

“Ik moet heel vaak over de tafel naar die stoel. Waarom staat die stoel niet hier? Senioren stappen niet over die tafel, Die zeggen laat maar zitten... Als die stoel ernaast staat, dan zeggen ze: daar kan ik nog wel komen. ... De lijn om iets te vinden mag dus wat korter zijn”.

Twee respondenten hebben wel aangegeven het fijn te vinden de website te gebruiken om informatie te zoeken.

Ook gaven vijf respondenten aan anders te willen zoeken op de website. Zij zouden graag een functie willen om op trefwoorden te kunnen zoeken, zodat ze zaken in de toekomst beter en sneller kunnen vinden. Ze konden ofwel het detailoverzicht niet openen (n=1) of hadden moeite dit te doen (n=4). Een aantal opmerkingen waren:

“Ik vind dat het wel heel lastig zoeken is. Ik kan niet ergens intypen wat ik zoek en dat zou wel heel makkelijk zijn.”

“Normaal zou ik zoeken op “zoek”, want dat kom ik op alle websites tegen”

Al deze respondenten stonden positief tegenover de stelling: ‘Ik vind het fijn deze website te gebruiken om informatie te zoeken over zorginstellingen’.

Uit de bovenstaande opmerkingen blijkt dat een aantal respondenten problemen ondervond met de navigatie en het vervolgens niet fijn zouden moeten vinden om de website te gebruiken om informatie op te zoeken. Deze respondenten beantwoordden daarentegen de stelling “Ik vind het fijn deze website te gebruiken om informatie te zoeken over de zorginstellingen” wel positief. Dit leidt tot twee vragen: ‘Hebben de respondenten de stelling wel geïnterpreteerd zoals deze bedoeld is?’ en ‘Hebben de respondenten de stelling wel naar waarheid beantwoord?’. In het volgende hoofdstuk zal hier verder over uitgeweid worden.

Eén respondent gaf ten slotte aan dat de contactgegevens goed gevonden konden worden. Een andere gaf aan dat de terugknop op de verschillende pagina’s duidelijk was. Maar deze terugknop zou volgens deze respondent nog duidelijker zijn als deze ook bovenaan de pagina zou staan.

4.4.5 Tevredenheid overig

De respondenten hebben in de vragenlijst tot slot de volgende stelling beantwoord: *“Ik vond het lastig te onthouden op welke pagina ik me bevond op de website”*. Eenderde van de respondenten vond het lastig te onthouden op welke pagina ze zich bevonden op de website. Eenderde is niet de meerderheid, maar het is wel een resultaat om mee te nemen in de tevredenheid van de respondenten over de website.

4.5 Toegankelijkheid

Er hebben zich weinig toegankelijkheidsproblemen voorgedaan op de website Seniorzorg. De problemen die zich voorgedaan hebben zullen in deze paragraaf besproken worden.

Eén respondent die van de website Seniorzorg was afgeraakt wilde terug naar de website en deed dit via een zoekmachine. Dit verliep niet helemaal goed. De respondent kreeg als zoekresultaat de zogenaamde “header” van de website Seniorzorg te zien. Dit zorgde voor verwarring, maar ook vertraging aangezien de respondent nu op een andere wijze op zoek moest naar de gehele website. Een “header” is in dit geval namelijk slechts een klein deel van de website. Dit kleine deel van een website wordt ook wel een frame genoemd. Een frame is

een methode die een website-ontwerper gebruikt om een website in te delen in vlakken. Op de website Seniorzorg is er een vlak met de inhoud van de website waarin gezocht kan worden naar een instelling of andere informatie, een vlak aan de bovenkant welke als kop dient en “header” heet en er is een vlak met een lege inhoud. De respondent is dus via een zoekmachine op slechts een deel van de website gestuit. Dit leidde tot 6 handelingen meer dan de meest optimale route.

Er zijn nog een aantal extra stellingen geformuleerd. Deze drie stellingen toetsen een deel van de toegankelijkheid van de website. Er werd onderzocht of de informatie (goed) gezien, gelezen of aangeklikt kon worden. De stellingen zijn aan de hand van de literatuur uit het theoretisch kader geformuleerd en worden weergegeven in tabel 18.

Tabel 18: Waardering stellingen toegankelijkheid

Stelling	M	SD	Min.	Max.
De woorden op de website zijn goed te lezen ¹	2,03	1,36	1	5
De “aanklikbare onderdelen” op de website zijn moeilijk aan te klikken met de muis ²	1,16	1,22	1	5
Er is een duidelijk kleurverschil tussen de lichte en donkere kleuren op de website ¹	2,69	1,03	1	5

1: Waarde 1 = zeer mee eens, waarde 5 = helemaal niet mee eens

2: Waarde 1 = helemaal niet mee eens, waarde 5 = zeer mee eens

Uit de resultaten blijkt dat men overwegend positief was over de stellingen met betrekking tot de toegankelijkheid. De respondenten waren gemiddeld vrij positief over de lettergrootte van de woorden. Men vond ook de “aanklikbare onderdelen” op de website niet moeilijk aan te klikken met de muis.

Bij het beantwoorden van de stellingen gaf men dus aan dat de woorden goed te lezen waren (M=2,03). Daarentegen vonden tien respondenten tijdens het uitvoeren van de opdrachten de lettergrootte op twee gebieden binnen de website aan de kleine kant. Dit was bij de het korte resultatenoverzicht van een instellingen en bij het detailoverzicht met de 180 verschillende kenmerken van een instelling. Enkele opmerkingen waren:

“Die teksten zijn best wel klein ...Daar heb ik moeite mee om naar te kijken.”

“De letter vind ik aan de kleine kant.”

“Nu zou ik graag hebben dat de lettertje iets groter waren.”

Eén persoon zocht zelfs op de webpagina naar iets om de grootte van de letter te veranderen.

De meningen over de stelling “Er is een duidelijk kleurverschil tussen de donkere en lichte kleuren op de website” zijn verdeeld en niet duidelijk positief of negatief. De meeste respondenten vulden hier niet mee eens / mee eens in (n=17).

Een drietal respondenten heeft meer handelingen uitgevoerd dan optimaal, omdat ze in eerste instantie de naam van de instelling niet zagen staan in het korte resultatenoverzicht. Deze respondenten noemden wel alle (korte) gegevens van de instelling op, maar de naam van de instelling die in een blauwe balk boven deze korte gegevens stond, zag men niet staan. Men is opnieuw gaan zoeken en vervolgens door een tweede keer goed te kijken zag men de naam wel staan. Wellicht dat dit te maken heeft gehad met de witte kleur van de tekst en de lichtblauwe achtergrond. Op deze plek in de website is de informatie daardoor waarschijnlijk

niet goed toegankelijk. In figuur 13 is het korte resultatenoverzicht weergegeven zoals deze getoond wordt op de website.

Figuur 13: Het korte resultatenoverzicht met de naam van de instelling



Vrijwel iedereen heeft het zogenaamde “huisje” en het “vraagteken” niet gebruikt om terug te keren naar het begin van de website en om informatie te verkrijgen over een woord. Wellicht dat het ligt aan de plek waar dit huisje of het vraagteken is geplaatst, maar het kan ook veroorzaakt worden doordat ze niet herkend worden. De respondentengroep mist dan kennis van symbolen. Daarom kan dit probleem ook als een toegankelijkheidsprobleem gezien worden.

Een ander probleem dat te maken had met de toegankelijkheid is het gebruik van de entertoets indien een zoekopdracht ingevoerd was. Acht respondenten klikten op “enter” op het toetsenbord nadat ze de naam van de instelling in het invulscherf hadden ingevoerd. De website reageerde hier niet op. Men klikte vervolgens met de muis op “nu zoeken” waarna vervolgens de website wel reageerde en een zoekresultaat gaf. Dit betekende één extra handeling.

Een reactie: *“Ik ben gewend om gelijk op enter te drukken, maar dat helpt hier niet. Hier moet je naar ‘nu zoeken’ gaan.”*

Uit de reactie van deze respondent blijkt dat dit geen onoplosbaar probleem is, maar een website moet volgens de richtlijnen van toegankelijkheid apparaatonafhankelijk zijn. Een website zou dus ook op de “enter” van het toetsenbord moeten reageren.

Tot slot had één respondent een opmerking over de pop-ups die gebruikt werden op de website. Een pop-up is een venster dat verschijnt als iemand met de muis op een vraagteken op de website klikt. Een pop-up is een onderdeel van javascript. De website Seniorzorg maakt veel gebruik van javascript. Bij niet iedere gebruiker zal de pop-up functie altijd werken, waardoor ze relevante informatie op de website missen. De respondent die een opmerking heeft gemaakt over de pop-ups doet dit met in het achterhoofd mensen die de computer op een bepaalde manier ingesteld hebben.

“En deze pop-up krijg je waarschijnlijk alleen als je de pop-up killer niet hebt afgezet, of niet? Dat gebruik van die pop ups is jammer.”

Het positief of negatief beantwoorden van de stellingen heeft geen significant verband met de computerervaring van de respondenten en lijkt niet afhankelijk te zijn van de leeftijd of andere kenmerken van de respondenten. De respondenten die de lettergrootte te klein vonden waren gemiddeld ook niet veel ouder ($M = 67,45$ jaar) dan de respondenten die hier geen opmerking over hadden gemaakt ($M = 64,42$ jaar). Dit was hetzelfde geval voor de stellingen betreffende de “aanklikbare onderdelen” en het kleurverschil op de website. Ook de ervaring van de respondenten was niet van invloed op de waardering van de stellingen rondom de toegankelijkheid.

De conclusie over de toegankelijkheid zal in het volgende hoofdstuk gegeven worden als antwoord op de tweede onderzoeksvraag uit dit onderzoek.

4.6 Waardering hardop denken methode

Tot slot zal in deze paragraaf de waardering van de respondenten met betrekking op de hardop denken methode besproken worden. De respondenten konden op een vijfpuntsschaal aangegeven hoe ze de hardop denken methode hebben gewaardeerd.

Men heeft aangegeven in hoeverre de opdrachten moeilijk te begrijpen waren. Twee respondenten vonden de opdrachten enigszins moeilijk te begrijpen. Een van deze twee respondenten heeft niet anders gepresteerd dan de andere respondenten. De andere respondent had 6 opdrachten goed uitgevoerd en dit waren dan ook vooral de opdrachten met de minste handelingen in de optimale route. Het overgrote deel van de respondenten vond de opdrachten niet of helemaal niet moeilijk te begrijpen ($n=22$). De overige deelnemers ($n=8$) waardeerden de opdrachten neutraal.

In het onderzoek is voornamelijk gebruik gemaakt van een laptop. Deze computer is wellicht niet voor iedere computergebruiker even makkelijk te gebruiken. De respondenten konden dan ook aangeven in hoeverre het toetsenbord moeilijk te bedienen was. De meerderheid van de respondenten ($n=23$) vond het toetsenbord niet of helemaal niet moeilijk te bedienen. Zes respondenten vonden het toetsenbord moeilijk tot zeer moeilijk te gebruiken. Zij hebben de opdrachten gemiddeld niet meer fout of niet kunnen afronden dan de overige respondenten. Drie respondenten hebben tot slot een extra opmerking gemaakt. Deze personen hebben zich een beetje gestoord aan het kleine computerscherm en konden daardoor de teksten minder goed lezen. Zij waren een veel groter scherm gewend.

Vervolgens konden de respondenten aangeven hoe ze het hardop denken ervaren hebben. Gemiddeld vond men dit redelijk makkelijk, redelijk prettig en niet erg vermoeiend. In tabel 19 wordt de waardering van het hardop denken kort weergegeven.

Tabel 19: waardering hardop denken

Ervaring hardop denken*	M	SD
Makkelijk – moeilijk	1,68	0,93
Prettig – onprettig	1,59	0,80
Niet vermoeiend – vermoeiend	1,50	0,98

* makkelijk, prettig en niet vermoeiend met waarde 1; moeilijk, onprettig en vermoeiend met waarde 5

De aanwezigheid van de videocamera is door veel respondenten helemaal niet opgevallen tijdens het uitvoeren van de opdrachten. Ze gaven dit in een vijftal gevallen ook expliciet aan bij het beantwoorden van de stelling: “De aanwezigheid van de videocamera was erg onprettig”. Zij en tien andere respondenten hebben geantwoord het ‘niet mee eens /niet mee oneens’ met de stelling te zijn. Elf respondenten waren het helemaal niet met de stelling eens. Zij vonden de aanwezigheid van de videocamera niet onprettig. Twee respondenten vonden de aanwezigheid van de videocamera wel onprettig. Zij hebben de opdrachten niet anders afgerond dan de overige respondenten.

Conclusie

De waardering over de hardop denken methode was overwegend positief. De respondenten vonden de opdrachten makkelijk te begrijpen, het toetsenbord niet moeilijk te gebruiken en

men vond het hardop denken grotendeels makkelijk, prettig en niet vermoeiend. Tevens is er geen verband gevonden tussen de waardering van de hardop denken methode en het uitvoeren van de opdrachten. De methode is dus waarschijnlijk niet van invloed geweest op het goed, fout of niet kunnen uitvoeren van de opdrachten.

Wel vonden een klein deel van de respondenten het toetsenbord moeilijk te gebruiken en het beeldscherm erg klein. Deze resultaten zullen meegenomen moeten worden bij het eindoordeel over de website.

5 Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal de conclusie omtrent de onderzoeksvragen getrokken worden. In paragraaf 5.1 zal eerst een antwoord worden gegeven op de eerste onderzoeksvraag betreffende de gebruiksvriendelijkheid van de website Seniorzorg. In paragraaf 5.2 zal de tweede onderzoeksvraag worden beantwoord. Vervolgens wordt in paragraaf 5.3 een antwoord gegeven worden op de hierbij behorende subvragen. In paragraaf 5.4 zal worden ingegaan op de derde onderzoeksvraag: de gebruiksvriendelijke eigenschappen. In paragraaf 5.5 zal vervolgens worden besproken welke toegankelijkheidseigenschappen naar aanleiding van dit onderzoek belangrijk blijken. Tot slot zal in paragraaf 5.6 aanbevelingen voor vervolgonderzoek en een reflectie op het onderzoek worden gegeven.

5.1 Gebruiksvriendelijkheid

In dit onderzoek luidde de eerste onderzoeksvraag als volgt:

In hoeverre is de website www.seniorzorg.nl effectief en efficiënt in het gebruik en in hoeverre zorgt het gebruik voor tevredenheid voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

Allereerst zal nu besproken worden in hoeverre de website effectiviteit en efficiëntie is (§ 5.1.1). Uit het resultatenhoofdstuk blijkt namelijk dat er op bepaalde gebieden een overlap is tussen beide onderdelen van de gebruiksvriendelijkheid waardoor het goed lijkt beide concepten tegelijkertijd te bespreken. Vervolgens zal de gebruiksvriendelijkheid van de website Seniorzorg gemeten worden (§ 5.1.2).

5.1.1 Effectiviteit en efficiëntie

Er is verder in het vorige hoofdstuk uitvoerig besproken welke type effectiviteit en efficiëntieproblemen zich voor hebben gedaan. Allereerst kan geconcludeerd worden dat de website Seniorzorg niet altijd makkelijk te bereiken is. Vooral met betrekking tot de inhoud en terminologie en de lay-out hebben zich verder veel problemen voorgedaan. De belangrijkste problemen binnen Seniorzorg waren het verkeerd begrijpen of niet begrijpen van verschillende teksten en het onvermogen van mensen om de button “detailoverzicht” te zien en te gebruiken. Ook zagen respondenten regelmatig andere belangrijke zaken over het hoofd. Wat de navigatie betreft bleek onder andere dat het aanvinken van instellingen niet begrepen werd of lastig was om uit te voeren. Omtrent de data-invoer zijn vrijwel alleen inefficiëntieproblemen gevonden.

Er hebben zich dus vrij veel verschillende problemen voorgedaan op de website, maar de mate van ineffectiviteit en efficiëntie lijkt ook afhankelijk te zijn van het minimale aantal handelingen dat uitgevoerd moest worden om een opdracht af te ronden. Over het algemeen kan namelijk gesteld worden dat: hoe meer handelingen een opdracht minimaal vergde, hoe minder men in staat was een opdracht af te ronden. Hoe minder effectief de website dus was. Ook moest men bij een grote opdracht veel meer handelingen uitvoeren dan de optimale route. De efficiëntie nam dus ook af. Als de optimale route van een opdracht uit een paar handelingen bestond, konden de meeste respondenten de opdrachten wel effectief en efficiënt uitvoeren. Dit waren opdrachten waarbij men terug moest keren naar de beginpagina, de betekenis van een moeilijk woord moest opzoeken of een mailtje moest versturen. Maar bij opdrachten waar meer handelingen nodig waren, deden zich veel meer effectiviteit- en efficiëntieproblemen voor. Dit waren vooral de opdrachten waarbij men gevraagd werd zorginstellingen te bekijken en vergelijken op voorzieningen. Arcares heeft de website juist ontworpen zodat mensen zorginstellingen konden bekijken en vergelijken. Daarom is het

goed dat de website verbeterd wordt zodat deze goed gebruikt kan worden waarvoor deze bedoeld is. Hier moet een opmerking naast worden geplaatst. Juist bij het bekijken en vergelijken van instellingen moest de button “detailoverzicht” gebruikt worden. Indien de problemen omtrent deze button worden opgelost zal het bekijken en vergelijken al wat makkelijker gaan. Ook zal het dan waarschijnlijk minder vaak voorkomen dat mensen naar andere websites doorklikken.

Geconcludeerd kan worden dat de website Seniorzorg voldoende effectief en efficiënt is in het gebruik wanneer voor een opdracht weinig handelingen nodig zijn. Dit zijn acties waarbij eenvoudige zaken opgezocht moesten worden. Maar wanneer mensen instellingen gaan bekijken en vergelijken is de website voor veel respondenten ineffectief en inefficiënt. Juist omdat de website voor deze functie is ontworpen, kan gesteld worden dat de website ineffectief en inefficiënt in het gebruik is.

5.1.2 Tevredenheid

Vrijwel alle respondenten waren erg te spreken over de website. Veel stellingen omtrent de tevredenheid werden positief beantwoord. Ook gaf men tijdens het uitvoeren van de opdrachten veel positieve oordelen over Seniorzorg. De website werd als nuttig ervaren, een aanrader voor anderen en men zou deze zelf graag nog eens willen bezoeken. De website werd dan ook als niet irritant ervaren. De meeste respondenten ervoeren ook dat de website informatie gaf die men nodig had. Daarnaast was de website Seniorzorg fijn te gebruiken om informatie over zorginstellingen op te zoeken. Ook vond men de website er mooi en niet rommelig uitzien.

Slechts een zesde deel van de respondenten heeft aangegeven in de toekomst geen gebruik te zullen maken van de website. Deze mensen willen hun keuze op andere manieren bepalen of maken hun keuze op basis van de locatie van een instelling en niet op basis van andere informatie.

Men is dus over het algemeen erg tevreden over de website Seniorzorg. De meeste respondenten gaven aan terug te willen komen op de website om informatie op te zoeken en dat is wat elke website graag wil bereiken bij een doelgroep.

5.1.3 Conclusie en discussie effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid

Geconcludeerd kan worden dat de website Seniorzorg over het algemeen zorgt voor tevredenheid bij de gebruikers. De website is daarentegen wel ineffectief en inefficiënt in het gebruik naarmate het aantal handelingen toenam om een opdracht af te ronden. Voornamelijk het bekijken en vergelijken van instellingen bleek voor erg veel ineffectiviteit en inefficiëntie te zorgen. Ook naar aanleiding van de problemen betreffende de effectiviteit en efficiëntie op de website kan dus echt wel wat verbeterd worden om de website echt gebruiksvriendelijk te maken voor oudere internetgebruikers.

Bij het beoordelen van de waarde van alle problemen moet in het achterhoofd gehouden worden dat de respondenten uit dit onderzoek in vergelijking met de gemiddelde senior erg veel computerervaring hadden en het internet veel gebruikten. Als alleen maar minder ervaren respondenten hadden meegedaan aan het onderzoek waren er waarschijnlijk nog meer problemen naar voren gekomen zowel wat betreft de effectiviteit als de efficiëntie. Een ervaren iemand kan namelijk beter gebruik maken van een website dan iemand die minder ervaren is. De resultaten uit dit onderzoek zijn daarentegen wel waardevol, want als een ervaren persoon problemen ervaart met deze website dan zal een persoon met weinig ervaring

deze problemen ook ondervinden. De resultaten van dit onderzoek kunnen als een goede eerste inventarisatie van alle problemen waar mensen tegenaan kunnen lopen worden gezien. Mensen met minder ervaring zullen na het verbeteren van de website waarschijnlijk nog steeds veel problemen met het gebruik van Seniorzorg ervaren.

Daarnaast moet een discussie geplaatst worden over de gevonden tevredenheid met betrekking tot de gevonden effectiviteit en de efficiëntie. Omdat mensen tevreden waren over de website Seniorzorg werd verwacht dat deze dan ook effectief en efficiënt in het gebruik zou zijn. Maar dit was niet het geval. De ervaren tevredenheid heeft daarom waarschijnlijk te maken met de ervaren effectiviteit. Veel opdrachten zijn afgerond, maar veel respondenten waren zich niet bewust van het feit dat ze de opdrachten soms fout hadden afgerond. De respondenten waren daardoor waarschijnlijk meer tevreden dan ze zouden moeten zijn. Vier opdrachten zijn door meer dan de helft van de respondenten fout afgerond. Dit waren de opdrachten waarbij zorginstellingen gezocht en vergeleken moesten worden op één of meerdere voorzieningen. Zes andere opdrachten zijn ook door een deel van de respondenten fout of met hulp afgerond. Dit waren opdrachten waarbij één ding gezocht moest worden zoals de website openen, een zorginstelling op naam zoeken en informatie over wachtlijsten zoeken. Slechts één opdracht is door tweederde van de respondenten fout afgerond. Dit was de eerste opdracht waarbij respondenten een voorziening binnen een instelling moesten zoeken. Alleen bij deze opdracht hebben mensen de ineffectiviteit echt ervaren en konden ze vervolgens ontevreden zijn over de website.

Ook bij de efficiëntie valt op dat deze niet gelijk is aan de mate van tevredenheid. Een klein deel van de respondenten gaf wel aan dat ze vonden lang bezig te zijn om de opdrachten af te ronden, maar de meeste respondenten hebben dit niet medegedeeld. Uit de resultaten van de efficiëntie blijkt daarentegen wel dat 6 van de 13 goed afgeronde opdrachten gemiddeld 3 tot 10 meer handelingen dan de optimale route opleverden. Dit is niet gering. Zeker ook wanneer blijkt dat bij al deze opdrachten een aantal mensen bijna 20 tot 30 handelingen hebben uitgevoerd om een opdracht af te ronden. Er zou dus verwacht worden dat men vervolgens niet tevreden is over het gebruik van de website. Toch vonden de meeste respondenten de website onder andere fijn om te gebruiken en niet irritant. Hieruit lijkt geconcludeerd te kunnen worden dat men het niet vervelend vond om lang(er) te zoeken om een opdracht af te ronden. Hierbij moet wel als kanttekening worden gemaakt dat de meeste respondenten de website nog nooit gebruikt hadden en dus ook niet wisten binnen hoeveel handelingen het mogelijk was om een opdracht af te ronden. Maar wanneer iemand 20 handelingen moet uitvoeren om een opdracht af te ronden zou wel verwacht worden dat deze persoon toch minder tevreden is over de website. Wellicht wilden de respondenten graag aangeven dat de website een erg goed initiatief was en dat men erg enthousiast was over het feit dat zo’n soort website bestaat. Dan neemt men de inefficiëntie misschien voor lief.

Uit recent onderzoek (Buursink, 2005) blijkt daarnaast dat de waarde van het meetinstrument van de tevredenheid in twijfel kan worden gebracht. Bij haar kwalitatieve onderzoek zijn twee verschillende websites onderzocht. Er werd verwacht dat de ene website beter beoordeeld zou worden dan de andere door de gebruiksvriendelijke inhoud. Het bleek dat beide websites positief door de respondentengroepen beoordeeld waren. Daarbij moet wel vermeld worden dat de respondenten niet beide websites hebben beoordeeld, maar slechts één. Het lijkt dat met de vragenlijst omtrent de tevredenheid niet geheel wordt gemeten wat gemeten moet worden: de comfort van een website bij de gebruikers van een website wanneer ze deze gebruiken. Tullis & Stetson (2004) hebben onderzoek gedaan naar de betrouwbaarheid van vragenlijsten omtrent de gebruiksvriendelijkheid. Zij hebben onderzoek gedaan bij een kleine onderzoeksgroep, maar hebben toch geconcludeerd dat één vragenlijst met slechts 10 vragen de meest betrouwbare vragenlijst was. Deze vragenlijst week af van diegene die in dit

onderzoek is gebruikt. Van de vragenlijst uit dit huidige onderzoek werd aangenomen dat deze goed betrouwbaar en valide was. Hier kan naar aanleiding van dit onderzoek en dat van Buursink (2005) vraagtekens bij gezet worden.

5.2 Toegankelijkheid

Naast de hoofdvraag omtrent de gebruiksvriendelijkheid is er ook een vraag gesteld omtrent de toegankelijkheid van de website:

In hoeverre is de website www.seniorzorg.nl toegankelijk met betrekking tot de Nederlandse toegankelijkheidspunten voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

Er hebben zich weinig tot geen toegankelijkheidsproblemen voorgedaan op de website. De problemen die zich voor hebben gedaan konden worden opgelost door de respondenten zelf. De problemen zorgden er dus niet voor dat de respondenten in het geheel geen gebruik konden maken van de website en dus geen toegang hadden tot de website. Men waardeerde daarnaast de stellingen omtrent de toegankelijkheid van de website vrij positief. Toch vond eenderde van de respondenten dat de lettergrootte groter mocht op bepaalde delen van de website.

Het is wel verstandig de problemen die zich voorgedaan hebben aan te passen zodat gebruikers in de toekomst beter toegang hebben tot de website. Hierover zal meer worden gesproken bij het beantwoorden van de vierde onderzoeksvraag met betrekking tot de eigenschappen van een toegankelijke website.

Met betrekking tot deze conclusie moet voor ogen worden gehouden dat de respondentengroep in zekere mate wel lichamelijke beperkingen had, maar dat ze niet geheel blind waren of andere ernstige lichamelijke beperkingen hadden. Mensen die echt lichamelijke beperkingen hebben, zullen vrijwel zeker geen (goede) toegang hebben tot de website. Seniorzorg is namelijk niet gebouwd met behulp van de prioriteit 1 toegankelijkheidsrichtlijnen. Daarom is het erg belangrijk dat de toegankelijkheidsproblemen die zich in dit onderzoek hebben voorgedaan tenminste verholpen worden. Nog beter is de website geheel toegankelijk te bouwen, zodat iedereen toegang heeft tot de website.

5.3 Subvragen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

Tot slot zijn er nog twee vragen gesteld om te onderzoeken of de leeftijd of ervaring binnen deze groep respondenten nog een rol speelde bij de waardering van de website met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid.

Allereerst zal antwoord worden gegeven op de volgende vraag:

Is de mate van computerervaring van de respondenten van invloed op de ervaren effectiviteit, efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid van de website Seniorzorg?

Het blijkt dat alleen bij het gebruiksvriendelijkheidkenmerk effectiviteit iets gezegd kan worden over de verschillen tussen de respondenten en dan alleen bij de lay-out problemen. Hier blijkt namelijk dat het niet zien van een onderdeel waarbij gescrolled moet worden vooral voorkomt bij respondenten die in verhouding minder computerervaring hebben. Dit verschil kon niet op significantieniveau gemeten worden. Er bleken daarnaast ook een paar

respondenten met erg veel ervaring niet te scrollen. De conclusie kan dus maar ten dele worden getrokken. Pas bij meer bewijs na vergelijkbaar onderzoek kan dit resultaat met volle zekerheid leiden tot een duidelijke conclusie.

De tweede vraag waar antwoord op gegeven wordt is:

Is de leeftijd van de respondenten van invloed op de ervaren effectiviteit, efficiëntie, de tevredenheid en de toegankelijkheid van de website Seniorzorg?

Ook hier blijkt dat alleen bij het gebruiksvriendelijkheidkenmerk effectiviteit iets gezegd kan worden over de verschillen tussen de respondenten en dan alleen bij de lay-out problemen.

Indien respondenten ouder zijn, zien ze meer relevante onderdelen over het hoofd die wel zichtbaar op het computerscherm staan dan jongere respondenten. Het verschil in leeftijd is niet significant, maar daarentegen zagen negen van de tien respondenten die ouder waren dan 70 jaar relevante onderdelen over het hoofd. Dit is wel een opvallend gegeven. Soortgelijke resultaten zijn niet terug gevonden in andere onderzoeken. Uit dit resultaat lijkt geconcludeerd te kunnen worden dat wanneer mensen ouder worden dan 70 jaar ze meer zaken over het hoofd zien dan jongere internetgebruikers van 50 of 60 jaar. Hierdoor gebruikten ze een website minder effectief.

Deze conclusie leidt meteen tot een discussie. In dit onderzoek is de leeftijd van de respondenten gemeten, maar niet de lichamelijke beperkingen. Door alleen de leeftijd te meten kon het verschil tussen de oudere en ietwat jongere respondenten gemeten worden, maar hierdoor was het nog niet duidelijk welke lichamelijke verschillen tussen de leeftijdsgroepen hiertoe geleid hebben. Ideaal was geweest om een meetinstrument te gebruiken waarbij alle lichamelijke beperkingen met betrekking tot het computergebruik gemeten zouden worden. In paragraaf 5.6 zal een aanbeveling gedaan worden voor toekomstig onderzoek.

5.4 Website eigenschappen gebruiksvriendelijkheid

In deze paragraaf zal antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvraag:

Welke eigenschappen van een website zorgen ervoor dat deze effectief en efficiënt te gebruiken is en welke eigenschappen van een website zorgen voor tevredenheid bij de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

In dit onderzoek zijn veel verschillende resultaten naar voren gekomen welke hebben geleid tot waardevolle conclusies, maar ook waardevolle eigenschappen van de website. Zoals uit deze verdere paragraaf blijkt zijn geen nieuwe eigenschappen om een website gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken naar voren gekomen. In dit onderzoek is wel meer bewijs gevonden voor eigenschappen van websites die speciaal voor oudere internetgebruikers zijn ontworpen.

Er zijn zelfs twee eigenschappen geformuleerd omtrent de gebruiksvriendelijkheid die nog niet eerder bij onderzoek naar oudere internetgebruikers gevonden waren. Dit was de eigenschap dat het duidelijk moet zijn voor een gebruiker dat hij of zij moet wachten op het downloaden van een internetpagina. Ouderen blijken over het algemeen juist langzaam te navigeren door een website (Chisnell et al., 2004; Chadwick-Dias et al., 2003). In dit onderzoek blijkt dit dus minder het geval. Daarnaast was de plek waar belangrijke zaken moeten staan een meer algemene eigenschap dan een eigenschap speciaal voor oudere internetgebruikers. Tevens blijkt dat een aantal toegankelijkheidsrichtlijnen die niet speciaal op ouderen van toepassing zijn toch ook op de website Seniorzorg van toepassing zijn en de

website toegankelijker maken. Het lijkt dus relevant dat wanneer een website wordt gebouwd ook de “gewone” eigenschappen met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid mee worden genomen.

De eigenschappen die voor effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid zorgen worden per type probleem in de volgende subparagrafen besproken. Vervolgens wordt per eigenschap in de bijlage 6 specifiek aangegeven wat dit betekent voor de website Seniorzorg.

Voor elk probleem kunnen meerdere oplossingen in de vorm van eigenschappen worden aangedragen. Maar allereerst moet een website de volgende eigenschap hebben: **het internetadres van een website heeft een onderscheidende naam van andere websites óf een website onderscheidt zich door naamsbekendheid.**

Met een onderscheidende naam zal deze niet verward worden zoals nu het geval is. Mensen die al eens van Seniorzorg gehoord hadden, konden de website in dit onderzoek meteen goed openen. Daarom is naamsbekendheid ook een goede eigenschap.

5.4.1 Eigenschappen inhoud en terminologie

Er zijn vier verschillende eigenschappen naar aanleiding van de inhoud- en terminologieproblemen geformuleerd. De eerste eigenschap voor een website voor internetgebruikers ouder dan 55 jaar is als volgt geformuleerd:

1. Een website gebruikt altijd de duidelijkste en eenvoudigste taal die past bij de doelgroep.

Dit is de belangrijkste eigenschap die kan worden geformuleerd naar aanleiding van dit onderzoek. Veel woorden en teksten werden verkeerd of niet begrepen waardoor mensen een zoektocht niet hebben kunnen uitvoeren, een fout zoekresultaat kregen of ze hebben veel meer handelingen moeten uitvoeren om zich te herstellen van de gemaakte fouten. Deze eigenschap is direct afgeleid van het toegankelijkheidsijkpunt van het W3C (1999).

2. Sommige moeilijke woorden kunnen niet altijd eenvoudiger geformuleerd worden, daarom vergen bepaalde moeilijke maar relevante woorden soms een toelichting.

Uit dit onderzoek is gebleken dat bepaalde woorden zoals verpleging of verzorging verkeerd werden begrepen. Het is vrijwel onmogelijk deze woorden te vervangen door andere woorden zonder dat de betekenis verloren gaat of dat de tekst te uitvoerig wordt. Daarom is een toelichting relevant.

3. Woorden worden ondubbelzinnig gebruikt.

Respondenten kregen bij de verschillende zoekingen “verpleging en verzorging” verschillende zoekresultaten te zien. Men interpreteerde deze resultaten soms verkeerd. Daarom is het goed woorden altijd dezelfde betekenis te geven, zodat dit niet tot verschillende zoekresultaten leidt.

4. Er wordt duidelijke feedback gegeven indien een fout wordt gemaakt door een gebruiker.

Wanneer wel feedback gegeven wordt, maar als mensen aan de hand daarvan niet hun fout kunnen herstellen dan is de feedback nog niet duidelijk genoeg. Daarom wordt op een gebruiksvriendelijke website duidelijke feedback gegeven.

5.4.2 Eigenschappen lay-out

Met betrekking tot de lay-out zijn vijf verschillende eigenschappen geformuleerd. Deze eigenschappen handelen om onder andere de consistentie, de plek van belangrijke tekst en het scrollen.

1. Een website heeft een consistent uiterlijk.

De menubalk die op de beginpagina rechts staat, wordt een pagina verder aan de linkerkant weergegeven. Mensen klikten vervolgens nogmaals op de relevante link. Een consistent uiterlijk is erg belangrijk zodat mensen goed kunnen navigeren in een website. Deze eigenschap is dan ook in veel andere literatuur omtrent gebruiksvriendelijke websites terug te vinden (Fisk et al., 2004; Hawthorn, 2000; Byrne et al., 1999).

2. Belangrijke zaken staan links en bovenaan op een internetpagina.

Belangrijke onderdelen werden nog al eens over het hoofd gezien door respondenten wanneer deze niet bovenaan, links of in het midden van het scherm werden weergegeven. In dit huidige onderzoek is gebleken dat de gegevens die meer bovenaan stonden wel of eerder werden opgemerkt en gebruikt.

Wat in dit onderzoek opvalt is dat vooral de respondenten die ouder zijn dan 70 jaar zaken over het hoofd hebben gezien. Deze aanbeveling is lijkt dus extra relevant voor de oudere groep internetgebruikers.

3. Het verticale scrollen is geminimaliseerd.

Veel respondenten en opvallend veel minder ervaren mensen hebben de button “detailoverzicht” niet gezien op de website, omdat ze niet scrollden. Hierdoor kon men niet verder navigeren door de website. In veel andere onderzoeken wordt het scrollen ook afgeraden binnen een website voor ouderen (Fisk et al., 2004; Ellis & Kurniawan, 2000; Hawthorn, 2000).

4. De toelichting op moeilijke woorden wordt dichtbij deze moeilijke woorden geplaatst.

Door een toelichting te plaatsen wordt voorkomen dat mensen een toelichting missen, zoals is voorgevallen in dit onderzoek.

5. Informatie op een website is goed en onderscheidend geordend.

Respondenten zagen een link niet staan, omdat er geen onderscheid tussen de verschillende links was gemaakt. Ook de kolommen waarmee de kenmerken van de verschillende instellingen gescheiden waren, bleken niet onderscheidend genoeg voor de respondenten om de instellingen apart van elkaar te zien. Deze resultaten leiden tot de bovenstaande eigenschap.

5.4.3 Eigenschappen navigatie en structuur

Er zijn vijf verschillende eigenschappen omtrent de navigatie en structuur van een website naar aanleiding van de resultaten geformuleerd. Allereerst zal de belangrijkste eigenschap besproken worden omtrent het minimaliseren van het aantal handelingen op een website.

1. Mensen kunnen binnen zo min mogelijk handelingen hun einddoel bereiken.

Uit de resultaten blijkt dat de opdrachten die tot de meeste handelingen hebben geleid ook het minst goed waren afgerond. Hoe meer stappen mensen moeten zetten om tot het einddoel te komen, hoe meer kans men loopt fouten te maken (Fisk et al., 2004). Er moet dus voor gezorgd worden dat mensen binnen zo min mogelijk handelingen hun einddoel kunnen bereiken.

2. Icoontjes en andere eventuele aanklikbare delen in de buurt van een link fungeren ook als een link.

Op de website Seniorzorg klikten respondenten ook regelmatig op tekst of icoontjes welke niet als link fungeerden. De tekst, icoontjes en andere mogelijk aanklikbare delen zouden dus ook een link moeten zijn zodat men snel kan navigeren. Zeker ook omdat een deel van de respondenten het als vervelend ervoer dat een tekst niet als link fungeerde. Ook Chadwick-Dias et al. (2003) en Chisnell et al. (2004) geven deze eigenschap voor een website die oudere internetgebruikers als bezoekers heeft.

3. De informatie op een website is gestructureerd op de wijze zoals de doelgroep dit verwacht.

Respondenten zochten informatie over wachtlijsten bij informatie over de zorginstellingen zelf en konden het daar niet vinden, maar hadden het daar wel verwacht. De informatie was dus niet gestructureerd op de wijze zoals de doelgroep dit verwachtte. Ook deze eigenschap van een website is in de literatuur terug te vinden (Fisk et al., 2004; Hawthorn, 2000).

4. De website maakt de gebruiker duidelijk wanneer hij/zij moet wachten op het downloaden van een pagina.

De website reageerde niet meteen wanneer respondenten op de button “detailoverzicht” klikten. Hierdoor klikten een aantal respondenten nogmaals op de button. Voor een efficiëntere website zou duidelijk aangegeven moeten worden als mensen moeten wachten op een reactie. Deze eigenschap is nog niet gevonden in ander onderzoek bij ouderen. Ouderen zijn over het algemeen juist langzaam met navigeren (Chisnell et al., 2004; Chadwick-Dias et al., 2003).

5. Een website onthoudt bij een zoekscherm wat ingevuld is door een persoon.

Wanneer een persoon een zoekfout maakt en opnieuw moet zoeken werkt het efficiënter wanneer een website onthouden heeft wat ingevuld is.

6. Er wordt altijd weergegeven waar de bezoeker van een website zich bevindt.

Een aantal respondenten uit dit onderzoek waren niet in staat goed naar de beginpagina terug te keren, omdat ze deze niet herkenden. Uit ander onderzoek blijkt ook dat ouderen problemen hebben om te herkennen of te onthouden waar men al eens eerder geweest is (Nielsen, 2002; Mead et al., 1999). Daarom is het goed altijd weer te geven waar een bezoeker van een website zich bevindt.

5.4.4 Eigenschappen data-invoer

Naar aanleiding de resultaten in dit onderzoek zijn twee eigenschappen geformuleerd die de data-invoer kunnen bevorderen. Aangezien de eigenschappen aan elkaar gerelateerd zijn, zullen ze samen behandeld worden.

1. Het is eenvoudig om te zoeken via een zoekfunctie.

Ouderen waren niet altijd in staat om een opdracht goed uit te voeren wanneer ze data invoerden in een zoekscherm. Dit resultaat is al in meerdere onderzoeken naar voren gekomen (Sit, 1998; Nielsen, 2002). Ouderen maken eerder typfouten of vullen het verkeerde woord in. Een website moet hierop ingespeeld zijn.

5.5 Website eigenschappen toegankelijkheid

De laatste onderzoeksvraag dat in dit onderzoek gesteld werd is:

Welke eigenschappen van een website zorgen ervoor dat deze toegankelijk is met betrekking tot de toegankelijkheidspunten voor de internetgebruiker van 55 jaar en ouder?

Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zijn 7 verschillende eigenschappen geformuleerd, die relevant zijn voor de groep ouderen uit dit onderzoek.

1. Een website gebruikt geen frames.

Deze eigenschap wordt in de literatuur niet specifiek aangeraden voor ouderen, maar meer in het algemeen.

In dit onderzoek was het gebruik van frames voor een respondent vervelend, omdat slechts één frame werd getoond toen deze respondent de website opnieuw opzocht via een zoekmachine. Wanneer een website geen frames gebruikt zal een zoekmachine de gehele website vinden en niet slechts één frame (W3C, 1999).

2. Combinaties van voor- en achtergrondkleuren hebben voldoende contrast.

Het gebruikte kleurencontrast van de voor- en achtergrond was waarschijnlijk niet groot genoeg op Seniorzorg om de naam van de instelling meteen te zien. Combinaties van voor- en achtergrond moeten dus voldoende contrast hebben. Uit andere onderzoeken is ook gebleken dat het contrast tussen de voor- en achtergrond groot moet zijn voor ouderen internetgebruikers (Fisk et al., 2004; Mead et al., 2002).

3. De tekst op een website is van voldoende grootte voor de doelgroep. Één

4. De gebruikers van een website kunnen de lettergrootte op deze website veranderen.

Op een aantal plekken binnen de website Seniorzorg blijken de respondenten de tekst te klein te vinden. De lettergrootte van de platte tekst op een website zou daarom in een goede grootte (12 punten of groter) weergegeven moeten worden (Nielsen 2002; Fisk et al., 2004; Chadwick-Dias et al., 2003). Eén respondent in dit onderzoek was ook op zoek naar een mogelijkheid om de lettergrootte te veranderen. Een website zou ook aan deze wens tegemoet moeten komen.

5. Symbolen worden verduidelijkt door middel van beschrijvende tekst.

Het kan zijn dat het zogenaamde “huisje” en het “vraagteken” niet gebruikt werden, omdat deze waarschijnlijk niet herkend werden door de respondenten als een symbool. Daarom is het goed beide symbolen te verduidelijken met behulp van tekst.

6. Internetpagina's zijn bruikbaar als scripts, applets of andere programma-objecten uitstaan of niet worden ondersteund. Als dit niet mogelijk is, moet equivalente informatie op een alternatieve pagina geleverd worden (W3C, 1999).

Javascript wordt veel gebruikt om webpagina's dynamischer, soms gebruiksvriendelijker en fraaier te maken. Hierbij kan gedacht worden aan pop-up vensters en uitklapmenu's. De website Seniorzorg maakt veel gebruik van javascript (W3C, 1999).

Om aan te geven wat er gebeurt wanneer javascript niet werkt, zijn door de onderzoeker de scripts op Seniorzorg uitgezet met behulp van de toolbar van het waarmerk drempelvrij.nl (Stichting Bartimeus Accessibility, 2005). Elke pagina van de website laadt nog volledig, maar er kan heel veel niet als javascript staat uitgeschakeld. Een persoon kan een instelling niet op provincie en plaats selecteren. Ook kan er niet meer op de knop ‘nu zoeken’ geklikt

worden. Deze zoekfunctie werkt dus helemaal niet meer. Eigenlijk is hierdoor de website in zijn geheel niet meer bruikbaar. Wanneer dit eventueel verholpen zou zijn en een persoon toch op een of andere manier een zoekresultaat gevonden heeft, is het ook niet mogelijk om een detailoverzicht te bekijken. De knop ‘detailoverzicht’ werkt namelijk niet meer wanneer javascript staat uitgeschakeld. Indien een persoon toch bij een detailoverzicht van een instelling aangekomen is, dan kan er geen enkele hoofdgroep van kenmerken uitgekapt worden om een overzicht te krijgen van de kenmerken die daaronder vakken. Ook kunnen de adresgegevens niet bekeken worden en het printen werkt niet. De website is dus compleet niet meer bruikbaar als de scripts uitstaan. De technische bouw zal veranderd moeten worden.

7. Elk element op een website wordt aangestuurd op een apparaatonafhankelijke manier (W3C, 1999).

Deze eigenschap van een website is in de literatuur niet specifiek genoemd als een eigenschap voor de doelgroep ouderen, maar is wel relevant in dit onderzoek.

Om snel te kunnen navigeren bij het invoeren van data drukten veel respondenten op de entertoets op het toetsenbord. De website reageerde hier niet op, terwijl de respondenten dit wel verwachtten. De genoemde richtlijn van het W3C (1999) heeft als functie dat een website aangestuurd moet kunnen worden door allerlei soorten apparaten; van aanwijsapparaten, toetsenborden, brailleapparaten tot hoofdsprieten en microfoons. De website Seniorzorg reageert niet op het gebruik van het toetsenbord. Om dit te voorkomen moet een website worden aangestuurd op een apparaatonafhankelijke manier, zodat alle gebruikers in staat zijn interactief te werken de website (W3C, 1999).

5.6 Aanbevelingen en reflectie

In deze paragraaf zullen aanbevelingen worden gedaan voor vervolgonderzoek. Tevens zal een reflectie worden gegeven op dit huidige onderzoek met betrekking tot de onderzoeksmethode. In paragraaf 5.6.1 zullen de aanbevelingen aan bod komen. Vervolgens zal in paragraaf 5.6.2 een reflectie worden gegeven.

5.6.1 Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek en de gevonden resultaten kunnen verschillende aanbevelingen gedaan worden voor vervolgonderzoek met betrekking tot de respondentengroep, de meetinstrumenten en de gevonden resultaten.

Zoals uit dit onderzoek gebleken is, had een groot deel van de respondenten veel computerervaring en gebruikten ze het internet vaak. Dit geeft aan dat er zeker ook ervaren oudere internetgebruikers bestaan. Maar dit betekent ook dat de problemen waar deze respondenten tegenaan liepen waarschijnlijk slechts een klein deel zijn van de problemen waar minder ervaren gebruikers tegenaan zullen lopen. Daarom is het goed in vervolgonderzoek relatief meer respondenten te werven met minder ervaring, zodat ook de problemen naar voren komen waar zij tegenaan lopen. Dit maakt het onderzoek dan ook meer representatief voor de ouderen in Nederland. Deze respondentengroep moet waarschijnlijk wel op een andere manier geworven worden dan in het huidige onderzoek gedaan is. Er wordt namelijk verwacht dat mensen die minder ervaring hebben, zich minder snel zullen opgeven om mee te doen aan dit soort onderzoek. Ze voelen zich waarschijnlijk minder zeker over hun kunnen en zullen daardoor wellicht niet getest willen worden. Het zou beter zijn om deze groep uit een soort bestand van ouderen te selecteren en direct te vragen mee te doen voor

onderzoek, zonder dat ze zichzelf dus moeten opgeven. Wellicht dat daarnaast ook een financiële vergoeding aangeboden moet worden om de motivatie voor de deelname te verhogen.

Vervolgens kan een tweede aanbeveling worden gedaan over een toekomstige respondentengroep en bijpassend meetinstrument. In dit onderzoek zijn de lichamelijke beperkingen van de respondenten voornamelijk indirect gemeten door te vragen of men zaken moeilijk aan te klikken of moeilijke te lezen vond. In toekomstig onderzoek is het goed respondenten in eerste instantie te selecteren op lichamelijke beperking waardoor direct te onderzoeken valt welke lichamelijke beperking leidt tot welk probleem binnen een website (als Seniorzorg). Hier is in de literatuur al inzicht in verkregen (Fisk et al., 2004), maar het verdient zeker nog meer aandacht en onderzoek om dit precies vast te kunnen stellen. Voornamelijk door het tekort aan tijd is in dit onderzoek weinig directe aandacht besteed aan lichamelijke beperkingen. Er was geen passend bestaand onderzoeksinstrument gevonden en daarnaast was er geen tijd om een goed meetinstrument te ontwikkelen en uit te voeren. Ook niet onbelangrijk: van tevoren was al duidelijk dat de website Seniorzorg niet toegankelijk zou zijn voor mensen met ernstige lichamelijke beperkingen waardoor zij helemaal niet als doelgroep gezien konden worden. Maar voor toekomstig onderzoek binnen Seniorzorg en ook andere website wordt aanbevolen een meetinstrument te ontwikkelen waarbij goed wordt vastgelegd wat de lichamelijke beperkingen van de respondenten zijn, die van invloed kunnen zijn op de ervaren gebruiksvriendelijkheid en voornamelijk toegankelijkheid op een website. Gedacht wordt aan een meetinstrument waarbij respondenten verschillende testjes uitvoeren waarbij het zicht, het gehoor, de motoriek en de cognitie van de mensen gemeten wordt. Bij de motoriek kan gedacht worden aan het aanklikken door de respondenten van kleine en grote links op variërende plekken op een computerscherm. Om de cognitie te meten kan gevraagd worden aan ouderen om een aantal zaken te onthouden voor langere of kortere tijd waarna ze dit later moeten herinneren. Een vragenlijst is waarschijnlijk niet passend, omdat vragen over het eigen welbevinden niet altijd valide zijn.

Met betrekking tot het gebruikte meetinstrument, de vragenlijst waarmee de tevredenheid gemeten werd, kan ook het een en ander voor toekomstig onderzoek aanbevolen worden. Het lijkt goed in vervolgonderzoek nader te bekijken welke vragenlijst met betrekking tot de tevredenheid echt meet wat gemeten moet worden. Wellicht dat hierbij ook meegenomen moet worden in hoeverre een respondent andere websites kent met vergelijkbare informatie. Als een respondent slechts één website kent, dan zal deze waarschijnlijk niet of weinig kritisch zijn over zoiets als een iets minder werkende navigatie. Maar wanneer een respondent weet dat er ergens anders een soortgelijke en betere website bestaat, zal deze persoon minder tevreden zijn.

Ook moeten de aanbevelingen voor vervolgonderzoek besproken worden naar aanleiding van andere resultaten uit dit onderzoek. In dit onderzoek is onderzocht of computerervaring en de leeftijd van invloed waren op de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Zowel voor de computerervaring als de leeftijd zijn geen statische significante verschillen gevonden. Het kwalitatieve karakter van het onderzoek heeft hieraan bijgedragen. Wanneer in de toekomst beide onderdelen onderzocht worden op gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid wordt aanbevolen een grotere groep respondenten te nemen. Op deze wijze kan echt vastgesteld worden of er statistische verschillen bestaan tussen de groepen respondenten.

Tevens bleek dat een aantal respondenten het toetsenbord lastig te bedienen vonden en het beeldscherm klein vonden. In vervolgonderzoek is het goed de mensen te testen op een

computer waarmee ze gewend zijn te werken. Op deze wijze zijn de resultaten meer betrouwbaar.

In dit onderzoek is de nadruk gelegd op verschillende type problemen op een website (inhoud en terminologie, lay-out, navigatie en structuur, data-invoer en overig) met betrekking tot de respondentengroep. Het lijkt ook erg interessant om te onderzoeken welke type opdrachten precies tot problemen leiden. Er is in dit onderzoek zorg gedragen dat verschillende type opdrachten zijn ontworpen, maar het is voor toekomstig onderzoek interessant meer verschillende type opdrachten tegenover elkaar te zetten. Op deze wijze kan onderzocht worden of ouderen vooral problemen hebben met bijvoorbeeld interactieopdrachten, interpretatieopdrachten of juist navigatieopdrachten.

5.6.2 Reflectie

Door middel van het gebruik van triangulatie is getracht de verschillende onderdelen van gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid zo volledig mogelijk te meten bij de respondentengroep. Gesteld kan worden dat hier vrij goed in geslaagd is met uitzondering van het kenmerk tevredenheid, maar hierover is in de vorige paragrafen al uitvoerig gesproken.

Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek lijkt de hardop denken methode een goede methode om gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid te meten. Er zijn veel problemen naar voren gekomen die waarschijnlijk door middel van bijvoorbeeld focusgroepen of vrij surfen niet naar voren waren gekomen. Hierbij kan gedacht worden aan de link op de voorpagina “op naam van de instelling”. Wanneer mensen vrij hadden mogen surfen was waarschijnlijk niet opgevallen dat deze link minder vaak werd gekozen door de ligging op de pagina. Ook het non-gebruik van het “vraagteken” was dan waarschijnlijk minder opgevallen, omdat men niet specifiek op zoek was naar iets. Daarnaast vond men het hardop denken gemiddeld niet moeilijk, prettig en niet vermoeiend. Ook de aanwezigheid van de videocamera werd als niet vervelend beoordeeld. De hardop denken methode zorgt dus voor waardevolle resultaten en wordt ook door de doelgroep als een positieve methode gewaardeerd.

De onderzoeker heeft ook door middel van observatie veel problemen opgemerkt, die door het hardop denken alleen niet waren opgevallen. Een voorbeeld hiervan is het klikken op bepaalde onderdelen van de website, welke men tijdens het hardop denken niet benoemd heeft. De observatie van handelingen blijkt dus een waardevol onderdeel van dit onderzoek.

Een vragenlijst maakt tot slot de resultaten kwantificeerbaar, waardoor een meer objectieve waardering gegeven kan worden.

In dit onderzoek is de seniorvriendelijkheid van een website onderzocht. Naar aanleiding van de gevonden resultaten kan geconcludeerd worden dat veel inzicht is verkregen in de seniorvriendelijkheid ofwel senioronvriendelijkheid van een website. De website Seniorzorg zal zeker verbeterd zijn na het toepassen van de geformuleerde eigenschappen. Ook wordt verwacht dat andere websites voor ouderen uit de geformuleerde eigenschappen hun voordeel kunnen halen. Maar uit dit onderzoek blijkt ook dat in de toekomst nieuw onderzoek nodig is om een vollediger beeld te krijgen van de seniorvriendelijkheid van een website. Waarschijnlijk zal het herhaaldelijk testen zelfs altijd aan te raden blijven om een website seniorvriendelijk te houden. Een website kan namelijk nooit seniorvriendelijk genoeg zijn.

Literatuur

- Agelicht (2001) *Interface design guidelines for users of all ages*. <http://www.agelight.com/webdocs/designguide.pdf> Geraadpleegd: mei 2005.
- Barnum, C.M. (2002). What's in a number? *Usability interface. Newsletter of the usability and user experience community*, 9(3), <http://www.stcsig.org/usability/newsletter/0301-number.html> Geraadpleegd: augustus 2005.
- Beets, G.C.N. & Dourleijn, E. (2001). Vrouw steeds ouder bij geboorte eerste kind. *Demos*, 17(5), <http://www.nidi.knaw.nl/web/html/public/demos/dm01051.html> Geraadpleegd: augustus 2005.
- Bernard, M. L. (2001). Developing schemas for the location of common web objects. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 45th Annual Meeting*.
- Berners-Lee, T. (2005). *Definition Accessibility*. http://www.ocawa.com/Accessibility_8_en/Definition_30.htm. Geraadpleegd: december 2005.
- Bohman, P. (2003). *Introduction to web accessibility*. <http://www.webaim.org/intro/> Geraadpleegd: november 2005.
- Buursink, E. (2005). *De maak het eenvoudig! Richtlijnen toegepast op een website: de invloed op de begrijpelijkheid en de usability, gemeten bij mensen mét en mensen zonder een verstandelijke beperking*. Universiteit Twente: gedragswetenschappen Toegepaste Communicatiewetenschap.
- Byrne, M.D., Anderson, J.R., Douglass, S. & Matessa, M. (1999). Eye tracking the visual search of click-down menus. *Human factors in computing systems: Proceedings of CHI 99*. 402-409.
- CBS (2004). *ICT- en mediagebruik naar persoons- en huishoudkenmerken* <http://statline.cbs.nl/StatWeb/Table.asp?STB=G2,G1&LA=nl&DM=SLNL&PA=70655ned&D1=14-16,29,53-55,73-75&D2=3-11,63&D3=a,!0-5&HDR=T> Geraadpleegd: november 2005.
- Chadwick-Dias, A., McNulty, M. & Tullis, T. (2003). Web usability and age: how design can improve performance. *Conference on universal usability. Proceedings of the 2003 conference on universal usability*, 30-37.
- Chisnell, D., Lee, A. & Redish, J.C. (2004). *Designing web sites for older users: comparing AARP's Studies to earlier findings*. <http://www.aarp.org/olderwiserwired/oww-features/Articles/a2004-03-03-comparison-studies.html> Geraadpleegd: juli 2005.
- Chisnell, D. & Redish, J.C. (2005). Who is the older adult in your audience? *Intercom*, januari, 10-14.
- Czaja, S. J. & Lee, C. C. (2001). The Internet and Older Adults: Design Challenges and Opportunities. In N. Charness, D. C. Park, & B. A. Sabel (Eds.), *Communication, Technology and Aging: Opportunities and Challenges for the Future* (pp. 60 –81). New York: Springer Publishing Co.
- Dijk, C.E.M.J. Van, Haan, J. De, Rijken, R.H. & Verweij, A. (2000). *Digitalisering van de leefwereld: een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: SCP.
- Dumas, J.S. & Redish, J.C. (1999). *A practical guide to usability testing*. Exeter, Portland: Intellect Books.

- Ellis, R.D. & Kurniawan, S.H. (2000). Increasing the usability of online information for older users: a case study in participatory design. *International journal of human-computer interaction*, 12 (2), 263-276.
- Faulkner, L. (2003). Beyond the five-user assumption: Benefits of increased sample sizes in usability testing. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*. 35 (3), 397-383.
- Fisk, A.D., Rogers, W.A., Charness, N., Czaja, S.J. & Sharit, J. (2004). *Designing for older adults. Principles and creative human factors approaches*. Boca Raton, Florida: CRC Press.
- Geest, T.M. Van der (2004a). *Testmethoden voor websites: gebruiksgemak en aantrekkelijkheid voor mensen met een functiebeperking. Protocol 2: Hardopdenken/observatie*. Enschede: Universiteit Twente Afdeling Communicatiewetenschap.
- Geest, T.M. Van der (2004b). Beyond accessibility: comparing three web site usability test methods for people with impairments. *Proceedings volume 2 of the conference HCI 2004: Design for life*, 129-132.
- Haak, M.J. Van den, Jong, M.D.T. De & Schellens, P.J. (2003). Retrospective vs. Concurrent think-aloud protocols: testing the usability of an online library catalogue. *Behaviour & information technology*, 22 (5), 339-351.
- Haan, J. De, Klumper, O. & Steyaert, J. (2004). *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Academic Service.
- Harmsen, C. & Schapendonk-Maas, H. (2002). *Bevolkingsaantal instellingen en tehuizen daalt verder. Centraal Bureau voor de Statistiek*.
<http://www.cbs.nl/nl/publicaties/artikelen/maatschappij/bevolking/b15/2004/2004-k4-b-15-p090-art.pdf> Geraadpleegd: juni 2005.
- Hawthorn, D. (2000). Possible implications of aging for interface designers. *Interacting with Computer*, 12(5), 507-528.
- Hawthorn, D. (2003). How universal is good design for older users? *Conference on universal usability. Proceedings of the 2003 conference on universal usability*, 38-45.
- Henry, S.L. (2005). *Social factors in developing a web accessibility business case for your organisation*. <http://www.w3.org/WAI/bcase/soc.html#of> Geraadpleegd: december 2005.
- Holt, B. (2000). Creating senior-friendly web sites. *Center for medicare education*, 1 (4).
- Huisman, C.L. & Wissen, L.J.G. van (2000). Vergrijzing in de regio. *Demos*, 16 (7), 55-56.
- Huysmans, F. Haan, J. de & Broek, A. Van den (2003). *Achter de schermen. Een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- ISO (1998). *ISO 9241/11 - Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability*. Geneva: International Organization for Standardization.
- ISO (2001). *ISO/IEC 9126 – Software engineering – Product quality – Part 1: Quality model*. Geneva: International Organization for Standardization.
- Iwarsson, S. & Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design – positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Usability and rehabilitation*, 25(2), 57-66.
- Jansen, M. (2004). *Zorg voor de zorgvraag*. Bilthoven: Zorg Consult Nederland.
- Klerk, M.M.Y. De (2001). *Rapportage ouderen 201, Verandering in de levenssituatie*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

- Klerk, M.M.Y. De (ed.) (2004). *Zorg en wonen voor kwetsbare ouderen. Rapportage ouderen 2004*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Lindgaard, G. (1994). *Usability testing and system evaluation: a guide for designing usefull computer systems*. London: Chapman & Hall.
- Mead, S.E., Batsakes, P.J., Fisk, A.D. & Mykityshyn, A. (1999). Application of cognitive theory to training and design solutions for age-relates computer use. *International Journal of Behavioral Development*, 23, 553-573.
- Mead, S.E., Lamson, N. & Rogers, W.A. (2002). Human factors guidelines for website usability: Health-oriented web sites for older adults. In R.W. Morrell (eds.), *Older adults, health information & the world wide web* (pp. 89-107). Mahmaw, New York: Erlbaum.
- Molich, R., Ede, M.R., Kaasgaard, K. & Karyukin, B. (2004). Comparative usability evaluation. *Behaviour & information technology*, 23 (1), 65-74.
- Nielsen, J. (2000a). *Ten usability heuristics*. http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html Geraadpleegd: juni 2005.
- Nielsen, J. (2000b). *Why you only need tot test with 5 users*. <http://www.useit.com/alertbox/20000319.html> Geraadpleegd: juni 2005.
- Nielsen, J. (2002). *Usability for senior citizens*. <http://www.useit.com/alertbox/20020428.html> Geraadpleegd: juni 2005.
- Outing, S. & Ruel, L. (2004). *The best of eyetrack III :what we saw when we looked trough their eyes*. <http://www.poynterextra.org/EYETRACK2004/main.htm> Geraadpleegd: november 2005.
- Portegijs, W., Boelens, A. & Keuzenkamp, S. (2002). *Emancipatiemonitor 2002*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2002). *Interaction design: beyond human-computer interaction*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Rogers. E.M. (1995). *Diffusion of innovations*. New York: The Free Press.
- Rousseau, G. K., Jamieson, B. A., Rogers, W. A., Mead, S. E., & Sit, R. A. (1998). Assessing the usability of online library systems. *Behaviour and Information Technology*, 17, 274 - 281.
- Rubin, J. (1994). *Handbook of usability testing: how to plan, design and conduct effective tests*. New York: Wiley.
- Rzepka, C.H. (2003). Eliminating invisible barriers: web site accessibility. *Californian Journal of Health Promotion*, 1 (1), 70-86.
- Silkens, A.C., Hanse, E. & Friele, R.D. (2003). Valt er wat te kiezen?: Onderzoek naar de keuze voor een verpleeg- of verzorgingshuis. *Magazine Ouderenzorg*, 6 (1), 16-19.
- Sit, R.A. (1998). Online library catalog search performance by older adult users. *Library and Information Science Research*, 20 (2), 115-131.
- Someren, M.W., Barnard, Y.F. & Sandberg, J.A.C. (1994). *The think aloud: a practical guide to modelling cognitive processes*. London: Academic Press.
- Stichting Bartimeus Accessibility (2005). *Drempelvrij.nl toolbar*. <http://www.drempelvrij.nl/toolbar/index.html> Geraadpleegd: november 2005.
- Swanborn, P.G. (1981). *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. Amsterdam: Boom Meppel.
- Tullis, T.S. & Stetson, J.N. (2004). A comparison of questionnaires for assessing website usability. *UPA 2004 Presentation*.
- W3C (1999). *Richtlijnen van de toegankelijkheid van web content 1.0*. <http://www.w3c.nl/Vertalingen/2000/WAI-WEBCONTENT/WAI-WEBCONTENT-NL.html> Geraadpleegd: november 2005.

- Walker, N., Philbin, D.A. & Fisk, A.D. (1997). Age related differences in movement control: adjusting submovement structure to optimize performance. *Journal of gerontology: Psychological sciences*, 52B (1), 40-52.
- Yin, R.K. (1994). *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Zaphiris, P., Ghiawadwala, M. & Mughal, S. (2005). Age-centered Research-based web design guidelines. *HCI*, 2 (7), 1897-1900.
- Zaphiris, P., Kurniawan, S.H. & Ellis, R.D. (2002). Age related differences and the depth vs. breadth tradeoff in hierarchical online information systems. In N. Carbonell & C. Stephanidis (Eds.), *User interfaces for all (23-42)* Berlin: Springer-Verlag Heidelberg.
- Zhao, H. (2001). *Universal usability web design guidelines for the elderly (age 65 and older)*. *Universal usability in practice*. <http://www.otal.umd.edu/uupractice/elderly/>
Geraadpleegd: september 2005.

Bijlagen

- 1: Verstuurde e-mail naar doelgroep
- 2: Verstuurde e-mail naar respondenten
- 3: Protocol, definitieve versie
- 4: Doorgevoerde verbeteringen naar aanleiding van de pretests
- 5: Opmerkingen van ontevredenheid door één of twee respondenten
- 6: Overzicht specifieke eigenschappen voor de website Seniorzorg

--

Bijlage 1

Verstuurde e-mail naar doelgroep

Geachte mevrouw, meneer,

Internet wordt steeds groter en belangrijker in de wereld. Websites worden aan de lopende band gemaakt en de consument wordt overspoeld met informatie. Websites zijn dan ook niet altijd even makkelijk en prettig te gebruiken.

Surft u wel eens op het internet? Denkt u dan wel eens: dat kan beter? Dan wil ik u vragen mee te werken aan een evaluatie van een internetsite. Bij deze evaluatie kijkt u of een website makkelijk en prettig te gebruiken is. Een website kan namelijk flinke problemen veroorzaken in het gebruik. Denk maar aan een website die overvol staat met berichten, waardoor u het overzicht kwijt kan raken. Of een website met erg kleine letters waardoor hij slecht te lezen is.

Hoe ziet een evaluatie van een website eruit:

U zult samen met mij 1 uur aan de hand van situatieschetsen en opdrachten met een website gaan werken. Het zou fijn zijn als u bij het uitvoeren van de opdrachten hardop zou willen werken. Dat betekent dat u hardop zegt wat u aan het doen bent of op het scherm leest.

Tijdens het uitvoeren van de evaluatie zullen er opnames met een videocamera worden gemaakt. Deze videocamera kijkt als het ware over uw schouder mee, naar wat er op het scherm gebeurt. U zult niet gefilmd worden. Al uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. En de opnames zullen alleen gebruikt worden voor het onderzoek. U zult anoniem blijven.

Heeft u interesse? Bent u 55 jaar of ouder? En heeft u minstens 1 jaar internetervaring? Meld u zich dan aan bij mevrouw [Bouman van ANBO te Utrecht vóór 18 juli]. De evaluatie wordt overigens geheel onafhankelijk van de [ANBO] uitgevoerd. Uw reiskosten worden vergoed en voor eten en drinken is gezorgd.

[Mevrouw Bouman is te bereiken op de volgende manieren:
hier telefoonnummer en mailadres]

Met vriendelijke groet,
Annica Hondorp
Afdeling Communicatie
Universiteit Twente

Bijlage 2

Verstuurde e-mail naar respondenten

Geachte mevrouw, meneer [naam],

Bedankt dat u mee wilt werken aan de evaluatie van een website. Ik wil u uitnodigen bij de [ouderenbond] in [plaats] om een (nog niet nader te noemen) website te komen evalueren.

We hebben u ingedeeld op **[dag datum]** van **[tijdstip] uur** tot **[tijdstip] uur** in **[locatie]**. Ik zal u daar ontvangen met koffie, thee en iets lekkers. We vergoeden natuurlijk de reiskosten naar [plaats]. In de bijlage kunt u een routebeschrijving vinden.

Op [datum] hoop ik u te kunnen begroeten. Wanneer u niet in de gelegenheid bent om langs te komen wilt u dit dan *uiterlijk* 2 dagen van tevoren laten weten? U kunt altijd contact met mij opnemen als u het een en ander wilt vragen of bespreken over de evaluatie. Mijn telefoonnummer en mailadres staan onderaan deze brief.

Alvast bedankt voor uw aandacht en medewerking.

Met vriendelijke groet,
Annica Hondorp
Afdeling communicatie
Universiteit Twente

Telefoonnummer: 06-24263381

e-mail: j.c.hondorp@student.utwente.nl

Bijlage 3

Protocol, definitieve versie

1 Dagindeling

Onderzoeker arriveert en bereidt evaluatiedag voor	8:00 tot 8:45 uur
Deelnemer 1 arriveert	8:45 uur
Sessie deelnemer 1	9:00 tot 10:30 uur
Analyse en voorbereiden volgende evaluatiepersoon	10:30 tot 11:00 uur
Deelnemer 2 arriveert	10:45 uur
Sessie deelnemer 2	11:00 tot 12:30 uur
Lunch	12:30 tot 13:30 uur
Analyse en voorbereiden volgende evaluatiepersoon	13:30 tot 14:00 uur
Deelnemer 3 arriveert	13:45 uur
Sessie deelnemer 3	14:00 tot 15:30 uur
Analyse en terugblik gehele dag	15:30 tot 17:00 uur

2 Sessie zelf

Onderwerp	Beschrijving	Hulpmiddelen	Tijdsduur
Begroeting proefpersoon	Ontvangst met koffie en thee	Drinken en wat lekkers	5-10 minuten
Introductie	Uitleg onderzoek en toestemming		5-10 minuten
Vragenlijst vooraf		Vragenlijst	5 minuten
Hardop denken opdrachten		- Opdrachten op papier - screenshots	30 - 50 minuten
Vragenlijst achteraf		Vragenlijst	5 minuten
Beëindigen sessie	Bedanken en afhandelen zaken als vergoeden reiskosten		5 minuten

3 Begroeting proefpersoon

Proefpersonen worden bij de receptie of een wachtruimte opgevangen en niet in de evaluatieruimte. Koffie en thee met wat lekkers zijn aanwezig.

Proefpersoon wordt begroet en ik stel me voor. We praten even over koetjes en kalfjes om een ontspannen sfeer te creëren.

Er wordt voor een duidelijke overgang naar de evaluatiesituatie gezorgd door te vertrekken naar de evaluatieruimte.

Om te voorkomen dat er verkeerde verwachtingen bij het evalueren bestaan, kan het doel van de evaluatie alvast uitgelegd worden. Dit is in de brief naar de proefpersonen ook al gedaan.

4 Introductie

Hier wordt de evaluatie uitgelegd en om toestemming gevraagd.

Aanwijzingen voor proefleider	Tekst die door proefleider wordt gelezen
<i>Zet video aan. Lees de volgende tekst hardop voor.</i> <i>Kijk steeds op de tekst begrepen wordt door de proefpersoon.</i>	
<i>Van papier lezen</i> <i>Mijzelf voorstellen</i>	We gaan nu beginnen met de evaluatie van de website www.seniorzorg.nl. Ik zal eerst vertellen wat de bedoeling is. Ik lees dat voor van papier om zeker te weten dat ik het bij iedereen op dezelfde manier doe, en om niets te vergeten. Ik ben Annica Hondorp en evalueer een website voor mijn afstudeeronderzoek vanuit de Universiteit Twente. Arcares, de initiatiefnemer van de website, heeft mij gevraagd onderzoek te doen naar de website seniorzorg.nl. Ik zal ze advies geven om de website geschikter te maken voor websitegebruikers. Ik ben niet betrokken geweest bij het maken van de website, ik evalueer deze alleen maar.
<i>Doel site</i>	Ik wil u ten eerste alvast bedanken voor uw hulp bij de evaluatie van de website. De site is bedoeld om mensen te voorzien van informatie over verzorgingshuizen en verpleeghuizen.
<i>De site wordt getest, niet u</i>	Dankzij u kunnen we kijken of de site geschikt is voor de oudere internetgebruiker, en wat daaraan verbeterd kan worden. Voor alle duidelijkheid: de website wordt geëvalueerd en niet u. Als u problemen heeft bij de opdrachten, dan is dat omdat de site niet goed genoeg is. Problemen zijn eigenlijk juist handig voor mij, want dan kan ik goed zien wat er nog verbeterd moet worden.
<i>Opzet evaluatie</i>	Straks krijgt u een aantal opdrachten, dingen die u op de site moet doen of uitzoeken. U mag straks elke opdracht voorlezen dan de opdracht uitvoeren op de manier zoals u dat gewend bent. U hoeft de opdracht dus niet extra snel of extra precies te doen. Het zou fijn zijn als u bij het uitvoeren van de opdrachten hardop zou kunnen werken. Dat betekent dat u hardop zegt wat u aan het doen bent of op het scherm leest. Dat helpt mij te volgen wat u probeert te doen.

<i>Garantie vertrouwelijkheid</i>	Terwijl u die opdrachten uitvoert, maak ik aantekeningen van wat er gebeurt. Ik maak ook opnames met de video. Die kijkt als het ware over uw schouder mee, naar wat er op het scherm gebeurt. Uzelf komt niet herkenbaar in beeld. Er wordt ook opgenomen wat u zegt. Die opnames worden ALLEEN gebruikt voor onderzoek, voor deze evaluatie en de verbetering van de site, en nergens anders voor.
<i>Check: begrepen? Wacht tot proefpersoon gereageerd heeft alvorens door te gaan.</i>	Is dat duidelijk voor u? Heeft u hier vragen over? Zijn de opnames wat u betreft akkoord?
<i>Geen hulp</i>	Misschien heeft u wel vragen tijdens het werk met de site. Als ze over de site gaan, kan en mag ik die vragen misschien niet beantwoorden. Ik wil immers zien hoe u met de site werkt en eventuele problemen oplost. Maar aarzel niet om uw vragen toch te stellen.
<i>Duur evaluatie</i>	Voordat u met opdrachten aan het werk gaat heb ik voor u een korte vragenlijst die u mag invullen. Daarna gaat u met de opdrachten met de site aan het werk. Dit duurt ongeveer drie kwartier tot 1 uur. Daarna mag u nog een vragenlijst over de site en over uw ervaring invullen. Ik denk dat we in totaal ongeveer 5 kwartier nodig hebben.
<i>Stoppen mag</i>	Als u, om welke reden dan ook, wilt stoppen vóór het eind, laat het me dan gewoon weten en dan stoppen we ermee.
<i>Toestemming vastleggen</i> <i>Wacht een duidelijk uitgesproken antwoord van de proefpersoon af/</i>	Heeft u nog vragen? Voor de zekerheid moet ik uw toestemming vastleggen op de videoband. Dus vraag ik u nog een keer of alles duidelijk is. Is alles duidelijk? Nu u weet wat de evaluatie inhoudt, gaat u akkoord? Oké dan kunnen we nu beginnen. U mag eerst deze vragenlijst invullen.

(van der Geest, 2004a)

Vragenlijst vooraf

Proefpersoon-code

Deel 1: Vragen over u persoonlijk

1. Wat is uw leeftijd? _____ jaar
2. Man / vrouw? (omcirkelen of doorstrepen)
3. Wat is de hoogst genoten opleiding die u met een diploma heeft afgerond? Kruis een vakje aan.
 - ☐ Basisschool
 - ☐ LBO
 - ☐ MULO of MAVO
 - ☐ HAVO of VWO
 - ☐ HBS
 - ☐ MBO
 - ☐ HBO
 - ☐ Universiteit
 - ☐ Anders, namelijk _____

Deel 2: Vragen over uw computerervaring

4. Sinds wanneer gebruikt u computers? _____ (jaartal)
5. Hoe vaak gebruikt u de computer? Kruis een vakje aan.
 - ☐ Minder dan 1 keer per maand
 - ☐ 1 - 2 keer per maand
 - ☐ 1 keer per week
 - ☐ 2 - 4 keer per week
 - ☐ Bijna elke dag
6. Hoe vaak bezoekt u websites? Kruis een vakje aan.
 - ☐ Minder dan 1 keer per maand
 - ☐ 1 - 2 keer per maand
 - ☐ 1 keer per week
 - ☐ 2 - 4 keer per week
 - ☐ Bijna elke dag
7. Hoe hebt u geleerd met websites om te gaan? Kruis een vakje aan.
 - ☐ Op het werk
 - ☐ Van familie of vrienden
 - ☐ Door een speciale cursus of begeleiding
 - ☐ Zelf aangeleerd
 - ☐ Anders, namelijk _____

8. Deze vraag gaat over websites waar u regelmatig naar teruggaat. **Hoeveel** websites bezoekt u regelmatig? Kruis een vakje aan.

- ☐ Geen enkele
- ☐ 1 - 2 websites
- ☐ 3 - 5 websites
- ☐ 5 - 10 websites
- ☐ 10 - 20 websites
- ☐ Meer

9. Kunt u de naam of het onderwerp geven van drie websites waar u regelmatig komt?

- a. _____
- b. _____
- c. _____

10. Hebt u de instellingen aangepast van de computer waarmee u meestal websites bezoekt, bijvoorbeeld letters groter gezet?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk _____
- _____
- _____

12. Gebruikt u speciale apparatuur om websites te bezoeken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk _____
- _____
- _____

Hartelijk dank voor het beantwoorden van de vragen!

Hardop denken opdrachten [tot 70 jaar]

Wilt u vanaf nu alle opdrachten hardop voorlezen? En hardop zeggen wat u denkt tijdens het uitvoeren van de opdrachten? Dank u wel.

Opdracht 1.

Surf naar de website www.seniorzorg.nl Deze website is ontworpen om mensen te voorzien van informatie over verzorging- en verpleeghuizen.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 2.

Bekijk de beginpagina van de website even.
Welke organisaties ondersteunen deze website actief?

Klaar? Vertel het mij!

Sla om naar de volgende pagina

Situatie:

Stel u voor:

Uw moeder woont in Enschede (Overijssel). Zij kan niet meer thuis wonen. Zij heeft advies gekregen om te verhuizen naar een verzorgingshuis.

Opdracht 3.

Uw moeder weet precies naar welk verzorgingshuis ze wil verhuizen.

Dit is De Hatteler in Enschede. U wilt nog wat informatie over dit verzorgingshuis.

Zoek dit verzorgingshuis op de website seniorzorg.nl op.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 4.

Uw moeder vindt het erg belangrijk dat De Hatteler een kapper heeft. Zoek op of het verzorgingshuis een kapper heeft, binnen de website www.seniorzorg.nl.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 5.

U hebt nu informatie opgezocht over De Hatteler in Enschede, maar u zou nog graag persoonlijk contact opnemen met dit verzorgingshuis. Zoek op de website op met wie u contact op kan nemen en hoe u deze persoon kan bereiken.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 6.

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Klaar? Vertel het mij!

Situatie:

Stel u voor.

De vader van uw buurman begint last te krijgen van lichamelijke klachten en kan niet alles meer zelf regelen. Hij woont in Lelystad (Flevoland) in zijn eigen huis en wil nog niet verhuizen naar een verzorgingshuis.

Opdracht 7.

De vader van uw buurman wil graag thuis eten bezorgd krijgen. Ook wil hij dat zijn was gedaan wordt. Zoek op de website Seniorzorg op wie hem deze zorg kunnen aanbieden in Lelystad.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 8.

De vader van uw buurman (uit Lelystad) is ernstig ten val geraakt en heeft direct verzorging en verpleging nodig. U weet dat het voor hem mogelijk is om tijdelijk in een zorginstelling te gaan wonen om te herstellen. Zoek een zorginstelling bij hem in de buurt op waar hij tijdelijk kan wonen.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Situatie:

Stel u voor:

Uw schoonvader, die in Utrecht woont, kan niet meer thuis wonen. Hij heeft het advies gekregen om te verhuizen naar een verpleeghuis.

Opdracht 9.

U hebt gehoord dat er lange wachtlijsten bestaan voor verpleeghuizen. Zoek op of u op de website algemene informatie over wachtlijsten kunt vinden.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 10.

Uw schoonvader wil graag in zijn huidige woonplaats Utrecht blijven wonen. Hij woont in het centrum van Utrecht. Zoek de verpleeghuizen op die bij hem in de buurt liggen.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 11.

Uw schoonvader is licht dement. Hij wil een eigen kamer. U wilt ook graag buiten met hem wandelen in een park of plantsoen wanneer u op bezoek bent. Vergelijk 3 verpleeghuizen uit Utrecht met elkaar. Kies het verpleeghuis uit dat het beste bij de bovenstaande omschrijving past.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 12.

U bent de woorden “intramurale voorziening” tegen gekomen op de website. Ga op zoek naar de betekenis van deze woorden op de website Seniorzorg.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 13.

U besluit om Seniorzorg een mailtje te sturen, waarin u reageert op de website. U hebt gehoord dat dit via de website kan. Maak uw mailtje in de website en stuur het naar Seniorzorg.

Klaar? Vertel het mij!

U bent nu klaar met dit gedeelte. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Hardop denken opdrachten [70 jaar en ouder]

Wilt u vanaf nu alle opdrachten hardop voorlezen? En hardop zeggen wat u denkt tijdens het uitvoeren van de opdrachten? Dank u wel.

Opdracht 1.

Surf naar de website www.seniorzorg.nl Deze website is ontworpen om mensen te voorzien van informatie over verzorging- en verpleeghuizen.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 2.

Bekijk de beginpagina van de website even.
Welke organisaties ondersteunen deze website actief?

Klaar? Vertel het mij!

Sla om naar de volgende pagina

Situatie:

Stel u voor:

U woont in Enschede (Overijssel). U kunt niet meer thuis wonen. U hebt advies gekregen om te verhuizen naar een verzorgingshuis.

Opdracht 3.

U weet precies naar welk verzorgingshuis u wilt verhuizen.

Dit is De Hatteler in Enschede. U wilt nog wat informatie over dit verzorgingshuis.

Zoek dit verzorgingshuis op de website seniorzorg.nl op.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 4.

U vindt het erg belangrijk dat De Hatteler een kapper heeft. Zoek op of het verzorgingshuis een kapper heeft, binnen de website www.seniorzorg.nl.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 5.

U hebt nu informatie opgezocht over De Hatteler in Enschede, maar u zou nog graag persoonlijk contact opnemen met dit verzorgingshuis. Zoek op de website op met wie u contact op kan nemen en hoe u deze persoon kan bereiken.

Klaar? Vertel het mij!

Opdracht 6.

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Klaar? Vertel het mij!

Situatie:

Stel u voor.

Uw broer begint last te krijgen van lichamelijke klachten en kan niet alles meer zelf regelen. Hij woont in Lelystad (Flevoland) in zijn eigen huis en wil nog niet verhuizen naar een verzorgingshuis.

Opdracht 7.

Uw broer wil graag thuis eten bezorgd krijgen. Ook wil hij dat zijn was gedaan wordt. Zoek op de website Seniorzorg op wie hem deze zorg kunnen aanbieden in Lelystad.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 8.

Uw broer (uit Lelystad) is ernstig ten val geraakt en heeft direct verzorging en verpleging nodig. U weet dat het voor hem mogelijk is om tijdelijk in een zorginstelling te gaan wonen om te herstellen.

Zoek een zorginstelling bij hem in de buurt op waar hij tijdelijk kan wonen.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Situatie:

Stel u voor:

Uw zus, die in Utrecht woont, kan niet meer goed alleen thuis wonen. Zij heeft het advies gekregen om te verhuizen naar een verpleeghuis.

Opdracht 9.

U hebt gehoord dat er lange wachtlijsten bestaan voor verpleeghuizen. Zoek op of u op de website algemene informatie over wachtlijsten kunt vinden.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 10.

Uw zus wil graag in haar huidige woonplaats Utrecht blijven wonen. Zij woont in het centrum van Utrecht. Zoek de verpleeghuizen op die bij haar in de buurt liggen.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 11.

Uw zus is licht dement. Zij wil een eigen kamer. U wilt ook buiten met haar kunnen wandelen in een park of plantsoen wanneer u op bezoek bent. Vergelijk 3 verpleeghuizen uit Utrecht met elkaar. Kies het verpleeghuis uit dat het beste bij de bovenstaande omschrijving past.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 12.

U bent de woorden “intramurale voorziening” tegen gekomen op de website. Ga op zoek naar de betekenis van deze woorden op de website Seniorzorg.

Klaar? Vertel het mij!

Ga nu weer terug naar de beginpagina van de website.

Opdracht 13.

U besluit om Seniorzorg een mailtje te sturen, waarin u reageert op de website. U hebt gehoord dat dit via de website kan. Maak uw mailtje in de website en stuur het naar Seniorzorg.

Klaar? Vertel het mij!

U bent nu klaar met dit gedeelte. Hartelijk dank voor uw medewerking!

5 Basisregels reactie op hardop denken en acties respondenten

- *Er wordt nooit verrast of verbaasd gereageerd*
- *Er wordt alleen kort onderbroken*
- *Er worden geen problemen opgelost*
- *Er wordt slechts 1 onderwerp per keer behandeld*
- *Er wordt nooit de schuld aan de proefpersoon gegeven als er iets mis gaat*
- *Er wordt nooit verteld hoe ze iets moeten doen*
- *De andere opdrachten worden in gedachten gehouden, zodat er geen effect kan ontstaan doordat per ongeluk iets verklapt wordt.*
- *Er wordt op uitgeprinte schermafbeeldingen genoteerd op welke punten hulp geboden moest worden.*
- *Er wordt zacht gesproken.*
- *Er worden geen woorden in de mond van de proefpersonen gestopt. Er wordt alleen herhaald wat zij zeggen.*

5.1 Wanneer een proefpersoon niet in staat is om hardop te denken

Er wordt niets afgedwongen. Enkele vragen die kunnen worden gesteld om het hardop denken aan te moedigen:

- ***Kunt u mij vertellen wat u denkt op dit moment? Wat denkt u?***
- ***Beschrijf de stappen die u hier doorloopt.***
- ***Wat probeert u te doen? Wat is uw doel?***
- ***Kunt u me uitleggen wat u probeert te doen?***
- ***Wat voelt u op dit moment?***
- ***Wat verwachtte u toen u dat deed?***
- ***Verloopt alles zoals u verwacht?***

Er kan ook op andere manieren gezorgd worden dat de proefpersoon beter hardop denkt:

- Er wordt eventueel herhaald wat de proefpersoon zegt in zijn/ haar eigen woorden. Het herhalen zorgt voor een sociale dialoog. Zij zeggen iets, dat wordt herhaald waardoor zij het gevoel hebben dat ze nog iets moeten zeggen.
- Er worden signalen gebruikt waarmee aangegeven wordt dat erg geluisterd wordt: (*mmm*)
- Er wordt herhaald wat de proefpersoon zegt in een vraagvorm:
“En u verwachtte....?”
“En uw doel is.....?”
- Ook laat de onderzoeker merken dat deze er nog is en nog steeds geïnteresseerd is en dat het nog steeds de beurt is voor de proefpersoon om te praten (*mmmm, knikken, ok zeggen*)

Indien een persoon totaal niet in staat is hardop te denken, zal deze niet mee worden genomen in het onderzoek.

5.2 Wanneer en hoe in te grijpen als proefpersonen vastlopen

(Barnum, 2002; Rubin, 1994; van der Geest, 2004a)

- Het is belangrijk dat de proefpersoon doorgaat met het uitvoeren van de opdracht om alle problemen van gebruiksvriendelijkheid te testen. Dit wordt van te voren aangekondigd.
- De bediening van het toetsenbord of muis wordt nooit overgenomen.
- Reactie als een proefpersoon om hulp vraagt maar niet echt in de problemen zit:
“Ik probeer zo goed mogelijk te weten te komen hoe u met de site werkt en of de site daarbij problemen geeft. Ik kan u dus niet helpen met het uitvoeren van de opdrachten, want dat kan ik niet meer zien hoe u dat doet.”
- Een opmerkingen wanneer een persoon gefrustreerd raakt:
“Ik merk dat u het niet meer prettig vindt deze opdracht uit te voeren. Maar dit onderdeel is erg belangrijk. Kunt u het nog een paar minuten proberen?”
- Wanneer de proefpersoon na herhaaldelijk proberen het probleem niet kan oplossen en als het probleem van technische aard is of wanneer men de uitkomst van de opdracht nodig heeft voor de volgende opdracht, wordt hulp aangeboden. Als het probleem met de gebruiksvriendelijkheid te maken heeft, zal niet worden ingegrepen en zal worden genoteerd dat de proefpersoon opgeeft.
- Wanneer de proefpersoon naar een andere website gaat dan Seniorzorg:
“Kunt u binnen de website Seniorzorg blijven bij het uitvoeren van deze opdracht?! Dank u wel.”

5.3 Wanneer men verder zoekt, maar al klaar is met de opdracht

Als men veel verder zoekt (meer dan 3 stappen): ***“Bedankt. Ik weet nu genoeg over dit onderdeel van de site. We gaan door naar de volgende opdracht.”***

Als men slechts een beetje verder zoekt (minder dan 3 stappen), dan mogen ze de opdracht uitvoeren en zal er verder niets over gezegd worden.

5.4 Opdracht afronden of afbreken

Mensen mogen maximaal 10 minuten aan 1 opdracht werken. Alleen bij de opdrachten 1, 2, 5 en 6 is de maximale tijd op 5 minuten gesteld zijn. Als een proefpersoon na de maximum vastgestelde tijd nog (lang) niet klaar is met een opdracht, wordt de opdracht onderbroken zonder de indruk te wekken dat een tijdslimiet is overschreden. Voorbeeld van onderbreking:
“Ik weet nu genoeg over dit onderdeel van de site. We gaan door naar de volgende opdracht”

6 Eind

Na het eind van de test wordt de videocamera nog even aangehouden. Sommige proefpersonen kunnen dan nog met interessante informatie komen.
(Barnum, 2002 en deels Rubin, 1994)

Vragenlijst achteraf

Proefpersoon-code

Deel 1: Algemene vragen

1. Kende u de website www.seniorzorg.nl voor dit onderzoek al van naam?

- ☐ Ja
☐ Nee

2. Bent u al eens eerder op de website www.seniorzorg.nl geweest?

- ☐ Ja, → Hoe vaak? ____ keer
☐ Nee

Ik wil graag weten hoe u deze evaluatie heeft ervaren. Hieronder staat een aantal vragen en uitspraken hierover. Daarbij zijn steeds vijf antwoordmogelijkheden. Zou u het hokje willen aankruisen dat uw mening het beste weergeeft?

3. De opdrachten waren erg moeilijk te begrijpen

Zeer mee eens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal niet mee eens

4. Het toetsenbord was moeilijk te bedienen

Zeer mee eens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal niet mee eens

5. Hoe heeft u het hardopdenken ervaren?

Makkelijk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Moeilijk

Prettig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Onprettig

Niet vermoeiend ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Vermoeiend

6. De aanwezigheid van de videocamera was erg onprettig

Zeer mee eens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal niet mee eens

Ga door op de volgende pagina

Deel 2: Waardering website

Ik wil graag weten wat u vindt van de website www.seniorzorg.nl. Hieronder staat een aantal uitspraken over deze website. Daarbij zijn weer steeds vijf antwoordmogelijkheden. Daarmee kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de uitspraak. Zou u het hokje willen aankruisen dat uw mening het beste weergeeft?

7. Ik wil de website www.seniorzorg.nl graag nog een keer bezoeken als ik op zoek ga naar informatie over zorginstellingen

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

8. Ik vind het fijn deze website te gebruiken om informatie te zoeken over zorginstellingen

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

9. Ik vind deze website in vergelijking met andere websites

Veel beter dan andere	☐	☐	☐	☐	☐	Veel slechter dan andere
	++	+	±	-	--	

10. Deze website is leuk

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

11. Deze website is verwarrend

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

12. Deze website is irritant

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

13. Deze website is nuttig

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

14. Deze website is rommelig

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

15. Deze website is lelijk

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

16. Als je informatie zoekt over zorginstellingen, dan geeft deze website informatie die je nodig hebt

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

17. De informatie op de website is makkelijk te begrijpen

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

18. Deze website is een aanrader voor andere mensen, die op zoek zijn naar informatie over zorginstellingen

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

19. De woorden op de website zijn goed te begrijpen

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

20. De woorden op de website zijn goed te lezen

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

21. De “aanklikbare onderdelen” op de website zijn moeilijk aan te klikken met de muis

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

Ga door op de volgende pagina

22. Er is een duidelijk kleurverschil tussen de lichte en donkere kleuren op de website

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

23. Ik vond het lastig te onthouden op welke pagina ik me bevond op de website

Zeer mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	Helemaal niet mee eens
	++	+	±	-	--	

Tot slot:

Wat beviel u het **minst** bij het gebruik van de website seniorzorg.nl? (vul uw opmerking in het vak in)

Wat beviel u het **meest** bij het gebruik van de website seniorzorg.nl? (Vul uw opmerking in het vak in)

Hartelijk dank voor het beantwoorden van de vragen!

7 Beëindigen sessie

7.1 Afsluiting

Als het afgesproken eindtijdstip nadert, moet de proefleider beslissen of de proefpersoon nog start met een nieuwe opdracht. De proefpersoon moet wel de opdracht kunnen afronden waar deze mee bezig is. Daarna wordt aangekondigd dat de evaluatie van de site erop zit. Ter afsluiting wordt nog een vragenlijst voorgelegd.

7.2 Bedanken en eventuele vergoeding

De proefpersoon wordt bedankt voor alle informatie over de site die dankzij hem/haar naar voren is gekomen.

De proefpersonen zal een reisvergoeding ontvangen. Ze moeten hiervoor een formulier invullen.

Bijlage 4

Doorgevoerde verbeteringen naar aanleiding van de pretest

De doorgevoerde verbeteringen in de hardop denken opdrachten n.a.v. de pretest:

- De opdrachten zijn achter elkaar doorgenummerd en niet per situatie.
- Een nieuwe situatieschets is op een nieuw pagina geplaatst of pas na een halve pagina afstand van de vorige situatieopdracht. Daarnaast is toegevoegd “*sla om naar de volgende pagina*”.
- Overall is “*Klaar? Vertel het mij*” toegevoegd.
- De zinnen bij vrijwel alle opdrachten zijn korter gemaakt. Overbodige woorden zijn weggelaten. Bijvoorbeeld in situatie 1 zijn de woorden “*om verschillende redenen*” weggelaten.
- Woorden en zinnen zijn simpeler en in spreektaal uitgedrukt. Het woord “*kapsalon*” is vervangen door het woord “*kapper*”. De zin “*hij wil zijn was graag verzorgd hebben*” is vervangen door “*hij wil dat zijn was gedaan wordt*”. Tot slot is de zin “*U wilt graag dat uw schoonvader goed verzorgd wordt*” weggelaten.
- Situatie 2 is omgedraaid met situatie 3.
- Bij de plaatsnamen binnen de opdrachten zijn de namen van de provincies toegevoegd.
- De tekst “*bekijk de beginpagina van de website even*” is aan opdracht 2 toegevoegd.
- Bij opdracht 9 is het woord “*algemene*” toegevoegd aan de woorden “*informatie over wachtlijsten*”.
- Binnen opdracht 10 is het “*noorden*” vervangen door het “*centrum*” van een woonplaats. Op deze wijze kan beter gezien worden hoe men naar de locatie zoekt.
- Opdracht 11 is veranderd. “*astma*” is vervangen door “*dementie*”, omdat dementie vaker voorkomt bij ouderen. “*fysiotherapie*” is vervangen door omgevingsfactoren van een instelling, zodat alle facetten van een instelling beter onderzocht konden worden.
- Bij opdracht 12 zijn de woorden “*palliatieve zorg*” vervangen door “*intramurale voorziening*”, omdat uit de pretest van het LOC bleek dat men aardig wat moeite had met scrollen en bij intramurale voorzieningen extra gescrolled moest worden.

De doorgevoerde verbeteringen in het protocol n.a.v. de pretest:

- De gehele tekst is in de actieve vorm gezet, wat het gebruik ervan vereenvoudigt.
- De tijdsindicatie is ingevuld.
- Spellingsfouten bij de evaluatie-uitleg zijn verbeterd.
- De eventuele reacties op de reacties van respondenten zijn korter en bondiger opgeschreven.
- Uit de pretest bleek dat de respondenten bij sommige opdrachten verder zochten dan nodig was. Daarom is een paragraaf toegevoegd wat te doen als men verder zoekt.
- Naar aanleiding van de pretests bij de proefpersonen is ingesteld dat men maximaal 10 minuten met één opdracht bezig mocht zijn. Alleen bij de opdrachten 1, 2, 5 en 6 is de maximale tijd op 5 minuten gesteld. Dit omdat deze opdrachten snel uitgevoerd kunnen worden.
- Uit de pretest bleek ook dat respondenten soms naar een andere website wilden. Aangezien dit niet de bedoeling van het onderzoek was is het volgende toegevoegd: “*Kunt u binnen de website Seniorzorg blijven bij het uitvoeren van deze opdracht?! Dank u wel.*”

De doorgevoerde verbeteringen in de vragenlijst achteraf n.a.v. de pretest:

- De vragen en stellingen zijn achter elkaar doorgenummerd en niet per onderdeel.
- Alle tekst is herschreven naar de positieve tijd.
- De vraag *“Hoe heeft u het uitvoeren van de opdrachten ervaren”* is vervangen door *“De opdrachten waren erg moeilijk te begrijpen”*.
- De vraag *“Hoe heeft u de aanwezigheid van de videocamera ervaren”* is vervangen door *“De aanwezigheid van de videocamera was erg onprettig”*.
- Aan de zin *“Ik wil de website www.seniorzorg.nl graag nog een keer bezoeken”* is toegevoegd: *“als ik op zoek ga naar informatie over zorginstellingen”*.
- Aan de zin *“Ik vind het fijn deze website te gebruiken”* is toegevoegd: *“om informatie te zoeken over zorginstellingen”*.
- Aan de zin *“Deze website is een aanrader voor andere mensen”* is toegevoegd: *“die op zoek zijn naar informatie over zorginstellingen”*.

Bijlage 5

Opmerkingen van tevredenheid door één respondent of slechts twee respondenten

Tevredenheidsoptmerkingen

Negatieve of positieve optmerking	Aantal respondenten (N)
<i>Inhoud en terminologie</i>	
• Bij zoekresultaat verwachten hoe dat werkt en gaat. Te weinig informatie ervaren.	2
• Aangeven dat het niet voorzieningen voor wijkbewoners is, maar voorzieningen voor één wijkbewoner. Optmerking over de verkeerde spelling.	1
• Niet duidelijk dat instelling te vinden is bij link naar website, omdat naam van de instelling niet overeenkwam met de naam van de link.	2
• Bij veelgestelde vragen hulp verwachten. Teleurgesteld zijn omdat dit hier niet te vinden is.	1
• Zich afvragen waar de grens ligt tussen infrastructuur en aanvullende dienstverlening.	1
• Betekenis van het woord zorgkantoren onduidelijk vinden. Niet tevreden zijn over het gebruikte woord.	2
• Onduidelijk vinden wat de betekenis is van een vakantie- of weekendopname.	1
• De button i met informatie niet duidelijk op het scherm vinden staan.	1
• Afvragen of 3,5 bij waardering kwaliteit hoog of laag is. Onduidelijke informatie ervaren.	1
• Meer informatie bij recreatieactiviteiten verwachtten. Dus te weinig informatie ervaren.	1
• Uitleg van de woorden ‘intramurale voorziening’ niet goed vinden. Zorgt voor botsing tussen ouderen en gehandicapten.	1
<i>Lay-out</i>	
• Graag een vergroting van een foto van een instelling willen voor sfeerimpressie. Dit is niet mogelijk.	1
• Sortering van de instellingen knullig vinden. Deze indeling is niet op alfabetische volgorde.	1
• Voorstel: Als er niks staat in detailoverzicht bij instelling zou er een negatief teken moeten staan.	1
• Vinkjes in tabel erg ver weg vinden staan van de tekst.	1
• Bij het korte resultatenoverzicht van 1 instelling verwachten dat het detailoverzicht meteen wordt getoond. Omdat dit niet het geval is, teleurgesteld zijn.	2
• Te veel informatie op het scherm ervaren.	1
• Ervaren dat website vrolijker mag qua kleur.	1

Bijlage 6

Overzicht specifieke eigenschappen voor de website Seniorzorg

1 Algemene eigenschappen Seniorzorg

Allereerst moet de volgende eigenschap besproken worden alvorens door wordt gegaan naar de eigenschappen van de website Seniorzorg zelf:

Het internetadres van een website heeft een onderscheidende naam van andere websites óf een website onderscheidt zich door naamsbekendheid.

De website Seniorzorg zou een meer onderscheidende naam moeten krijgen. Deze naam zou allesomvattend moeten zijn, maar moet ook zeer eenvoudig te onthouden zijn. Vooral het woord senior zorgt voor problemen, omdat er meerdere websites bestaan met het woord senior. Daarnaast is dit woord niet geheel passend aangezien ook jonge verpleeghuisbewoners informatie op de website kunnen opzoeken. Er bestaan al erg veel websites met het woorden als zorg, welzijn en ouderen. Gedacht wordt aan een naam als: www.allezorgopeenrij.nl of www.bekijkenvergelijkzorg.nl. Maar deze namen zijn wellicht te lang om goed te kunnen onthouden. Naamsbekendheid verhogen blijft bij naamsverandering natuurlijk nog steeds belangrijk. De respondenten die al eens van de website gehoord hadden hebben geen problemen gehad om de beginpagina te openen.

2 Eigenschappen inhoud en terminologie

Er zijn vier verschillende eigenschappen geformuleerd omtrent de inhoud van de website.

1. Een website gebruikt altijd de duidelijkste en eenvoudigste taal die past bij de doelgroep.

Er is vrijwel niets bekend over het taalgebruik van ouderen omtrent zorginstellingen. Er mag verwacht worden dat het kennisniveau erg variërend is binnen de doelgroep. Wanneer men in aanraking is geweest met de zorgsector zal men er meer vanaf weten dan wanneer men er nog nooit iets mee te maken heeft gehad. Daarom wordt geadviseerd minder moeilijke taal te gebruiken binnen de website, zodat iedereen goed gebruik kan maken van de website. De woorden “infrastructurale voorzieningen” zijn moeilijke woorden en kunnen verkeerd begrepen worden. Wellicht kan beter gesproken woorden over voorzieningen in en om het verzorging- of verpleeghuis. Het veranderen van het taalgebruik geldt ook voor de andere gebruikte termen in het detailoverzicht. Tevens is het goed nog eens naar de woorden “ligging en locatie” te kijken aangezien deze in eerste instantie verkeerd begrepen werden.

De tekst die bij de button “detailoverzicht” staat zorgt ook voor onduidelijkheid. Deze tekst luidt: “vink max. 3 organisaties aan voor een detailoverzicht”. De tekst is wel kort en bondig, maar mensen begrijpen in eerste instantie dat 1 instelling apart niet bekeken kan worden. Dit is wel het geval. Een betere tekst is wellicht: “Vink een hokje aan bij een instelling en klik dan op detailoverzicht om de instelling te bekijken”. Op deze wijze begrijpt men dat ook 1 instelling te bekijken is. En men begrijpt misschien beter wat aanvinken betekent. Daarnaast moet nog worden aangegeven dat wanneer meer instellingen worden aangevinkt, deze met elkaar vergeleken kunnen worden. Waar wel rekening mee moet worden gehouden is dat aanwijzingen beknopt en bondig moeten zijn anders zal men waarschijnlijk nog niet met succes de website kunnen gebruiken (Chadwick-Dias et al., 2003).

2. Sommige moeilijke woorden kunnen niet altijd eenvoudiger geformuleerd worden, daarom vergen bepaalde moeilijke maar relevante woorden soms een toelichting.

Uit dit onderzoek is dus gebleken dat respondenten zoekingen kozen of andere zaken verkeerd selecteerden omdat ze de gebruikte woorden verkeerd interpreteerden. Daarom wordt geadviseerd deze relatief moeilijke en voor de bezoeker van een website wellicht ook nieuwe woorden toe te lichten. Dit kan door een hokje met een vraagteken naast het woord te

zetten, wat al gedaan wordt op bepaalde delen van de website. Wanneer op dit vraagteken geklikt wordt, krijgt iemand de uitleg van het woord (zoals verzorging of verpleging) te zien. Maar daarnaast lijken niet alleen de woorden voor problemen te zorgen, de werking van het gehele zorgstelsel is niet even eenvoudig. Mensen wisten bijvoorbeeld niet dat verzorging- en verpleeghuizen ook zorg aan huis kunnen aanbieden. Ook zocht men niet altijd speciaal naar een instelling voor dementie, wat wel de opdracht was. Men wist waarschijnlijk niet dat demente mensen niet in elke instelling terecht kunnen. Om te voorkomen dat dit probleem nogmaals voorkomt, wordt geadviseerd op de beginpagina een duidelijke link te maken naar een apart deel op de website. Wellicht is het zelfs verstandig deze link op elke pagina weer te geven. In dit aparte deel wordt dan de werking van de zorg met daarnaast de zorginstellingen uitgelegd en toegelicht. Er kan dan het verschil aangegeven worden tussen de verschillende soorten zorg. Mensen die voor het eerst met zorginstellingen te maken krijgen, zullen veel baat hebben bij deze informatie. Daarnaast kan in dit deel de veranderingen die spelen in de zorg aangegeven worden, bijvoorbeeld omtrent de indicatiestellingen en informatie over financiële zaken en zorg. Dit helpt mensen bij hun keuze voor de juiste zorg.

3. Woorden worden ondubbelzinnig gebruikt.

De zoekingang “verzorging en verpleging” is drie keer op de beginpagina weergegeven en gaf in één van de drie gevallen andere resultaten. Het is daarom goed één betekenis aan deze woorden te hechten. Een idee is om een zoekingang “verzorging en verpleging” te noemen wanneer beide soorten instellingen (verzorgingshuizen en verpleeghuizen) worden getoond bij het zoekresultaat en een zoekingang “verpleging” te noemen wanneer alleen verpleeghuizen worden getoond. Op deze wijze wordt een beter onderscheid gemaakt tussen de zoekresultaten en zien bezoekers van de website dat ze verschillende zaken aan het zoeken zijn. Maar het is ook verstandig te onderzoeken of andere termen gebruikt kunnen worden om beter aan te geven dat met ‘verzorging’ verzorgingshuizen bedoeld worden en met het woord ‘verpleging’ verpleeghuizen. Daarnaast is al aangegeven dat meer uitleg over de betekenis van de woorden in een apart gedeelte van de website of door middel van een “vraagteken” gegeven kan worden.

4. Er wordt duidelijke feedback gegeven indien een fout wordt gemaakt door een gebruiker.

Op Seniorzorg wordt wel Feedback gegeven, maar deze is niet altijd even duidelijk. Het is passend feedback te geven in een volgend scherm na een zoekingang als mensen echt fout hebben gezocht. Hier staat dan dat er geen zoekresultaten zijn en wat men had moeten doen om wel zoekresultaten te krijgen (Fisk et al., 2004). Indien mogelijk is het ook goed aan te geven waardoor men geen zoekresultaten gevonden heeft. Dit is relevant wanneer mensen zoeken op de naam van een instelling. Maar de duidelijke feedback moet ook gegeven worden wanneer mensen te veel “wensen t.a.v.” en zorginstelling hebben ingevuld. Mensen wisten zich hier niet altijd van te herstellen. Het is daarom goed dat niet alleen weergegeven wordt dat er geen zoekresultaten zijn, maar dat er ook wordt weergegeven wat men eraan had kunnen doen.

3 Eigenschappen lay-out

Er zijn vijf verschillende eigenschappen met betrekking tot de lay-out geformuleerd. Per eigenschap wordt specifiek uitgelegd wat dit voor Seniorzorg betekent.

1. Een website heeft een consistent uiterlijk.

De menubalk op de beginpagina zou rechts moeten blijven staan als deze rechts op de beginpagina staat. Maar daarentegen lijkt het goed om deze menubalk links op het scherm weer te geven zodat deze meteen opvalt. Uit een onderzoek onder bijna vierhonderd mensen (Bernard, 2001) blijkt dat zowel ervaren internet-gebruikers als onervaren internetgebruikers de links naar informatie op een website aan de linkerkant verwachten. Daarom wil de onderzoeker ook aanbevelen de menubalk aan de linkerkant weer te geven op de beginpagina en deze daarnaast consistent weer te geven.

2. Belangrijke zaken staan links en bovenaan op een internetpagina.

Onder andere de button “detailoverzicht” werd door de respondenten over het hoofd gezien. Deze button is een erg belangrijk onderdeel op de website. Daarom wil de onderzoeker Arcares adviseren de button bovenaan op de pagina weer te geven. Maar daarnaast is het aan te raden ook andere zaken zoals naam van een instelling een link te laten zijn om door te gaan naar het detailoverzicht van een instelling. Voor verder uitleg wordt verwezen naar het eerste advies dat besproken wordt in de paragraaf omtrent de navigatie.

Ook de tekstlink naar de adresgegevens van een zorginstelling werd over het hoofd gezien. Indien deze link bij de andere informatie (meer in het midden van het computerscherm) wordt geplaatst, zal de link waarschijnlijk minder snel over het hoofd worden gezien.

Ouderen blijken uit onderzoek wachtlijstinformatie erg belangrijk te vinden (Jansen, 2004; Silkens et al., 2003). Deze link moet dan ook makkelijk te vinden zijn op de beginpagina van de website, wat niet altijd het geval was. Het advies is daarom: zet deze link meer naar boven en aan de linkerkant of eventueel in het midden van de beginpagina.

Het zogenaamde “huisje” om terug te keren naar de beginpagina van de website werd ook door mensen over het hoofd gezien. Indien dit huisje linksboven op de webpagina zou worden geplaatst, zou het waarschijnlijk door meer mensen zijn opgevallen en gebruikt. Uit onderzoek blijkt dit ook de plek waar mensen een button naar home verwachten (Bernard, 2001).

Tot slot is bij een opdracht de meest optimale zoekingang onderaan op de pagina weergegeven. Men kan via deze zoekingang zoeken door de naam van een instelling in te voeren in een zoekfunctie. Om ervoor te zorgen dat mensen eerder gebruik maken van deze zoekingang en dus efficiënter door de website bewegen, wordt geadviseerd deze meer naar boven te plaatsen.

3. Het verticale scrollen is geminimaliseerd.

Indien veel zoekresultaten worden weergegeven en de button “detailoverzicht” onderaan staat, moet deze button wel binnen 1 computerscherm te zien zijn. Op deze wijze wordt deze belangrijke informatie minder snel over het hoofd gezien. Er kan gedacht worden aan het weergeven van pagina’s zoals zoekmachines dit op het internet ook doen. Daarbij wordt één pagina per keer getoond en onderaan staan de paginanummers. Vervolgens wordt door middel van een link met het woord ‘volgende’ weergegeven dat men naar de volgende pagina kan. In een iets dikkere lettertype wordt de pagina weergegeven waarop de internetgebruiker zich bevindt. Maar aangezien de button “detailoverzicht” erg belangrijk is, zal de eerste prioriteit moeten zijn dat deze bovenaan op de pagina komt te staan.

4. De toelichting op moeilijke woorden wordt dichtbij deze moeilijke woorden geplaatst.

Door het vraagtken vóór een moeilijke woord te plaatsen zien mensen het niet over het hoofd en zijn ze met de extra informatie beter in staat de juiste zaken op te zoeken dan nu het geval is.

5. Informatie op een website is goed en onderscheidend geordend.

De plaatsnamen en regio's met betrekking tot de wachtlijst informatie waren puntsgewijs geplaatst, zoals dit in de literatuur ook wordt aanbevolen (Fisk et al., 2004; Agelicht, 2001), maar deze waren blijkbaar nog niet onderscheidend genoeg. Men zag namelijk de plaatsnaam waar naar gezocht moest worden vaak over het hoofd. Door de plaatsnamen binnen het scherm van de wachtlijst informatie allen apart onder elkaar te ordenen in alfabetische of in een andere logische volgorde (van het noorden naar het zuiden van Nederland) kan voorkomen worden dat relevante zaken over het hoofd worden gezien.

In het detailoverzicht wordt aanbevolen om de kolommen van elkaar te onderscheiden door middel van contrasterende verticale lijnen. Gedacht wordt aan de kleur zwart. Op deze wijze wordt duidelijk welk kenmerk op welke instelling van toepassing is.

4 Eigenschappen navigatie en structuur

Er zijn zes verschillende eigenschappen omtrent de navigatie en structuur geformuleerd. Deze worden allemaal toegelicht.

1. Mensen kunnen binnen zo min mogelijk handelingen hun einddoel bereiken.

Om naar het detailoverzicht van een instelling te gaan moesten respondenten eerst een hokje aanvinken en vervolgens op de button “detailoverzicht” klikken. Dit ging niet altijd goed en om sneller te navigeren zou alleen het klikken op de button of op de naam van de instelling voldoende moeten zijn om in het detailoverzicht te komen. Mensen hoeven dan ook niet te weten hoe ze een instelling moeten aanvinken.

Daarnaast kan nog een andere oplossing geboden worden. Wanneer slechts één instelling als zoekresultaat wordt getoond, is het sneller om meteen het detailoverzicht te tonen in plaats van het korte resultatenoverzicht.

2. Icoontjes en andere eventuele aanklikbare delen in de buurt van een link fungeren ook als een link.

Op de beginpagina klikten respondenten nogal eens op een pijltje of op een cijfer om verder te navigeren. Bij het korte resultatenoverzicht klikte men op verschillende teksten en de foto van een instelling om naar het detailoverzicht te gaan. Al deze onderdelen van de website zouden ook daadwerkelijk tot navigatie moeten leiden. Dit vergroot de efficiëntie en de tevredenheid.

3. De informatie op een website is gestructureerd op de wijze zoals de doelgroep dit verwacht.

De informatie over de wachtlijsten zal bij de instellingen zelf geplaatst moeten worden. Mensen verwachten deze informatie daar te vinden. Wellicht is het ook goed om een sitemap te maken waar de bezoekers van de website kunnen zien hoe de informatie is ingedeeld op de website.

4. De website maakt de gebruiker duidelijk wanneer hij/zij moet wachten op het downloaden van een pagina.

Vaak wordt het pijltje van de muis een zandloper of kan onderaan het scherm gezien worden dat een internetpagina aan het laden is doordat een balkje als het ware volloopt. Dit werd niet getoond op Seniorzorg bij het klikken op de button “detailoverzicht”. Een oplossing zou zijn om dit wel te tonen. Een explicietere vorm van het tonen van een wachttijd hoeft waarschijnlijk niet. Men hoefde niet zo lang te wachten dat door middel van tekst gewaarschuwd moet worden voor een wachttijd van tientallen seconden.

5. Een website onthoudt bij een zoekscherm wat ingevuld is door een persoon.

De website Seniorzorg doet dit nu niet. Als een persoon nu verkeerd gezocht heeft, moet deze alles weer opnieuw invullen. Dit zorgt voor inefficiëntie. Een zoekscherm zou moeten onthouden wat iemand heeft ingevuld bij de “wensen t.a.v.”, de plaatsnaam en de provincie, maar ook wanneer men een plaatsnaam ingevuld heeft bij de zoekingang “op naam van de instelling”

6. Er wordt altijd weergegeven waar de bezoeker van een website zich bevindt.

Door middel van teksten als “home” of “beginpagina” kan aangegeven worden dat mensen zich op de beginpagina of homepage bevinden. Maar het is waarschijnlijk belangrijk overal op de website weer te geven waar de bezoeker zich bevindt en daarnaast ook hoe men hier gekomen is. Op de website Seniorzorg wordt al wel op vrijwel elke pagina een titel weergegeven die overeenkomt met de link die ertoe geleid heeft. Maar daarnaast kan dus weer worden gegeven hoe men tot deze pagina gekomen is. Het pad dat men doorlopen heeft kan bovenaan op de pagina staan. Als voorbeeld kan naar de website www.kiesbeter.nl gekeken worden. Hier wordt al gebruik gemaakt van deze hulp met betrekking tot de navigatie.

5 Eigenschappen data-invoer

Er is één eigenschappen met betrekking tot de data-invoer geformuleerd. Deze zal hieronder worden vertaald in specifieke onderdelen van de website.

1. Het is eenvoudig om te zoeken via een zoekfunctie.

Veel zoeksystemen op het internet zijn al zo ontworpen dat wanneer een persoon een zoekopdracht invoert en een typfout maakt het systeem de vraag heeft: bedoelt u misschien [en dan het woord]? Dit kan een eventuele eigenschap voor de website zijn. Vrijwel alle fouten die een persoon zou kunnen maken, moeten dan worden bekeken en ingebouwd worden in het zoekstelsel. Ook synoniemen moeten hierin worden verwerkt, zodat het stelsel goed werkt.

Tot slot is het een idee om naast een zoekfunctie een alfabetische lijst met trefwoorden weer te geven zodat wanneer men niets kan vinden, in de alfabetische lijst gekeken kan worden of een overeenkomstig woord erin staat.

6 Eigenschappen toegankelijkheid

Er zijn zeven verschillende eigenschappen omtrent de toegankelijkheid geformuleerd. Bij elke eigenschap wordt aangegeven wat dit betekent voor de website Seniorzorg.

1. Een website gebruikt geen frames.

Uit dit onderzoek blijkt dat met het gebruik van frames een zoekmachine ook alleen frames laat zien als zoekresultaat. Om ervoor te zorgen dat een website in het geheel wordt gevonden door een zoekmachine zal deze geen gebruik moeten maken van frames.

Wanneer dit technisch niet mogelijk is moeten alle frames een titel krijgen binnen de website. De header zou “naam website” kunnen gaan heten of iets soortgelijks zodat het weergeeft dat alleen de naam van de website in deze frame te vinden is. De frame daaronder zou een naam moeten krijgen die de inhoud van de website weergeeft. Wellicht dat een naam als “inhoud en menu” goed te begrijpen is door de doelgroep. Tot slot is er nog een frame dat rechts op het scherm wordt weergegeven. Hier staat niets in. De onderzoeker wil Arcades adviseren dit wel te doen zodat alle ruimte op het computerscherm benut kan worden. Daarnaast is het gebruik van lege frames erg vervelend voor mensen met screen readers en wordt het afgeraden door

het W3C (1999) om niet-structurele elementen als een frame als lay-out te gebruiken zoals dat nu gebeurt. Wellicht dat tevens het onderscheid tussen de verschillende onderdelen op de website zonder deze lege frame nog beter weergegeven kan worden. Indien dit lege frame wel blijft bestaan moet deze een passende naam krijgen met de titel “geen inhoud”.

2. Combinaties van voor- en achtergrondkleuren hebben voldoende contrast.

In het korte resultatenoverzicht had waarschijnlijk de geschreven naam van de instellingen niet voldoende contrast met de achtergrond waardoor mensen de naam in eerste instantie niet zagen staan. Het contrast behoort voldoende te zijn. Een idee is om de witte tekst te behouden, maar dan moet de achtergrond donkerder zijn dan nu. Gedacht wordt aan donkerblauw. Vervolgens zal de donkerblauwe kleur van de plaatsnaam vervangen moeten worden door een witte kleur. Het onderscheid tussen de achtergrond (lichtblauw) en de plaatsnaam (donkerblauw) is nu al minimaal voor veel ouderen. Ouderen kunnen namelijk moeite hebben om de verschillende kleuren blauw van elkaar te onderscheiden, omdat ze minder goed in staat zijn kleuren in die golflengte van elkaar te onderscheiden (Fisk et al., 2004).

3. De tekst op een website is van voldoende grootte voor de doelgroep

4. De gebruikers van een website kunnen de lettergrootte op deze website veranderen.

Alle gewone tekst zou 12 punten of eventueel groter mogen zijn op de website. De kopjes of titels moeten dan wel verschillend blijven van de gewone tekst door deze groter of met een ander lettertype of kleur weer te geven. Daarnaast lijkt het ook goed een duidelijke mogelijkheid te geven om de lettergrootte alsnog te vergroten. Dit kan door middel van het weergeven van buttons met een hoofdletter erin, die de gewenste tekstgrootte weergeven. Maar omdat ouderen problemen kunnen hebben met symbolen mag het tevens nog wat explicieter door tekst erbij te zetten: “tekst vergroten” en “tekst verkleinen” (Rousseau et al., 1998).

5. Symbolen worden verduidelijkt door middel van beschrijvende tekst.

Om te voorkomen dat mensen het “huisje” en het “vraagteken” niet begrijpen is het waarschijnlijk het beste om beide symbolen weg te halen en te vervangen voor een woord. Maar het huisje kan ook blijven bestaan mits het woord “home(page)” of “beginpagina” toegevoegd wordt. Bij het “vraagteken” zou het woord “toelichting” of “uitleg” mogen worden toegevoegd.

6. Internetpagina's zijn bruikbaar als scripts, applets of andere programma-objecten uitstaan of niet worden ondersteund. Als dit niet mogelijk is, moet equivalente informatie op een alternatieve pagina geleverd worden (W3C, 1999).

De website Seniorzorg zal technisch zo goed moeten zijn dat pagina's bruikbaar zijn als scripts, applets of andere programmaobjecten uitstaan of niet worden ondersteund. Op deze wijze kan iedereen de informatie op de website bekijken. Als dit niet mogelijk is, moet equivalente informatie op een alternatieve pagina geleverd worden.

7. Elk element op een website wordt aangestuurd op een apparaatonafhankelijke manier (W3C, 1999).

Door te zorgen dat de website op de “enter”toets reageert kunnen mensen makkelijker gebruik maken van de website Seniorzorg. Maar daarnaast is het erg belangrijk voor Arcares om ervoor te zorgen dat elk element aangestuurd wordt op een apparaatonafhankelijke manier. Op deze wijze kunnen mensen die bijvoorbeeld niet goed met de muis overweg kunnen, waaronder zich ook ouderen bevinden, ook gebruik maken van de website.