

## De kluwen ontward

### Deel 2: Usability: Hoe maak je een analyse en plan voor een ontwerp of herontwerp van een website?

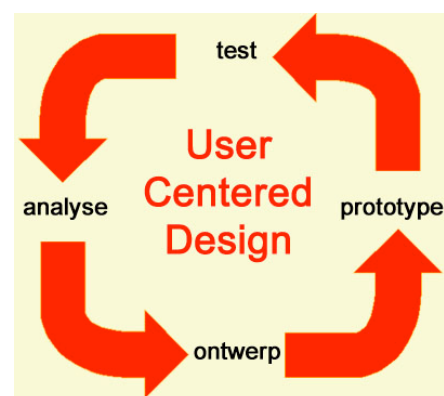
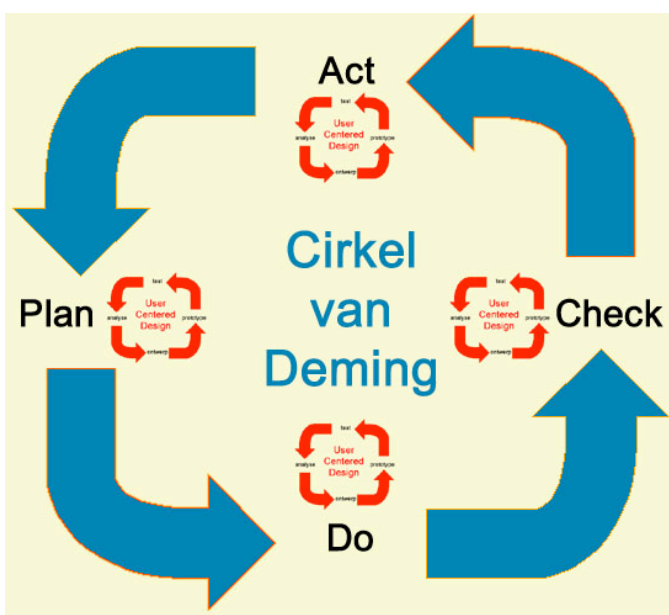
Een rapport van het Instituut voor Onderzoek van Overheidsuitgaven (IOO) uit 2003 stelt dat archieven bij een breed publiek kunnen doorbreken, indien ze investeren in internetvoorzieningen. Het lijkt zo eenvoudig: 80% van de Nederlandse huishoudens heeft immers toegang tot het internet. Veel archieven hebben dan ook websites ingericht om dat potentieel aan te spreken. Maar de praktijk is weerbarstig. De omvang en complexiteit van de informatie die archieven te bieden hebben, stellen ontwerpers voor grote problemen. Bovendien stoelt menig ontwerp vooral op de ervaring van professionele archiefmedewerkers, soms getoetst aan de bevindingen van ervaren amateur-genealogen. Daarmee is de bruikbaarheid voor een breed en divers publiek verre van gegarandeerd.

Happy User Studio heeft de afgelopen jaren archiefwebsites onderworpen aan expert reviews en gebruikerstesten. Al snel bleek dat de meeste sites dezelfde knelpunten hebben, en dat uitgerekend de archiefgegevens zelf lang niet altijd voor iedereen goed toegankelijk zijn. Zichtbaar werd dat in het voortraject van de ontwikkeling essentiële algemene vragen niet gesteld waren, of in elk geval niet afdoende beantwoord.

De uiteindelijke bruikbaarheid van een website wordt in essentie bepaald door cruciale beslissingen die tijdens de ontwikkeling genomen worden. Of ze nu de achterkant of de voorkant betreft, elke keuze, ook die voor de programmeertaal, het content management systeem (CMS) en de zoekmachine, is beslissend voor de ervaring die de gebruiker zal hebben. Dit artikel biedt opdrachtgevers, beheerders en eigenaren van archiefwebsites een handvat voor het tijdig stellen van de relevante vragen en maken van de juiste keuzes.

Bezien in Demings plan-do-check-act cyclus voor kwaliteitsverbetering, bevinden we ons bij de beschrijving in dit artikel voornamelijk in de plan-fase. Dit geldt om te beginnen voor de ontwikkeling van een nieuwe site, maar beperkt zich niet daartoe. Ook bestaande sites doorlopen regelmatig een nieuwe plan-fase: nieuwe technische mogelijkheden, andere doelgroepen of veranderende eisen van bestaande doelgroepen vergen beslissingen over aanpassing of herziening, die beginnen met een planfase.

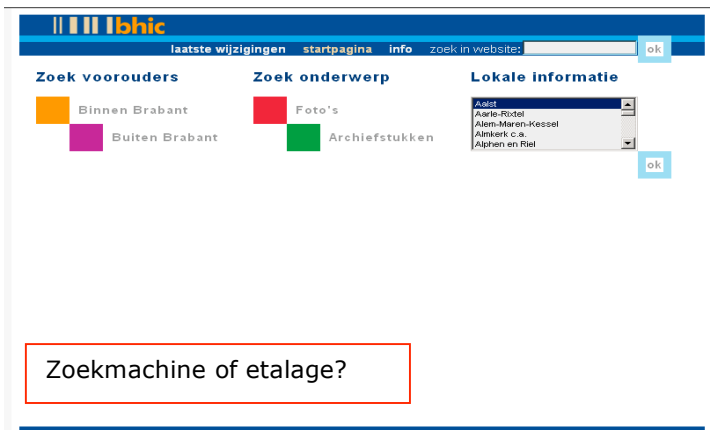
Zoals te zien is in de afbeelding (en te lezen in de andere artikelen van deze serie) wordt de gebruiker in iedere fase, dus ook in de plan-fase, betrokken volgens de cyclus van het User Centered Design.



## Webontwerp: een complex proces met veel disciplines

De ontwikkeling of verbetering van een website is een gezamenlijke inspanning van redacteuren, programmeurs, marketeers, grafisch vormgevers, educatief medewerkers, illustratoren en providers, bij complexe sites aangevuld met informatie-architecten, interactie-ontwerpers, gebruikersonderzoekers, interface-ontwerpers, software-ontwikkelaars, bedrijfsanalisten, communicatie-specialisten en natuurlijk de projectleiding. Dergelijke multidisciplinaire teams zijn een uitkomst, omdat ook hier het geheel meer is dan de som der delen. Keerzijde is de veelheid van deskundigheden en invalshoeken, die een strakke regie vereist om een gemeenschappelijke visie op de doelstellingen van de site te garanderen.

De eerste ontwikkelfase wordt in de onderstaande tabel weergegeven. Het betreft vragen die zo elementair zijn, dat ze dikwijls niet expliciet worden gesteld - zodat pas later blijkt hoe ze impliciet beantwoord zijn door de ingeslagen weg, terwijl ze bedoeld zijn om de juiste weg te wijzen. Immers, wat aan de voorkant voor de gebruiker een rol speelt, wordt aan de achterkant bepaald. Het tijdig stellen en beantwoorden van de relevante vragen is vakwerk. Het vergt inzicht in het onderscheid tussen verschillende content management systemen, hoe de zoekmachine van Google zich gedraagt, wat de informatiewaarde van beeld is, enzovoort. Het cruciale belang van het welbewust doorlopen van deze eerste fase is dat de elementaire keuzes gemaakt worden binnen een gemeenschappelijke visie, zodat de doelstelling van het begin af aan voor alle betrokkenen duidelijk is.



## Keuzes en beslissingen in vogelvlucht

Doel	<p>Wat is het doel van de site? Omschrijf de doelen concreet (etalage; winkel; wegwijzer; zoekmachine) en geef prioriteiten aan.          (Zie het onderzoek van de NGV, rapportage <i>NGV-test archiefwebsites 2004</i>)          Bepaal van te voren hoe, wanneer en door wie er wordt geëvalueerd of de doelen bereikt zijn.</p>
Functie(s)	<p>Welke inhoud (collecties) worden wel en welke niet beschikbaar gesteld? Welke activiteiten en mogelijkheden biedt de site? Zet deze keuzes om in concrete functie-omschrijvingen.</p>
Doelgroepen	<p>Welke doelgroepen worden bediend? Welke krijgen prioriteit? Hoe worden zij benaderd? Leer de doelgroepen echt kennen en betrek ze in het vroegst mogelijke stadium. Maak gebruikersanalyses en persona's. (Zie artikel 1, <i>Voor Antonius en Johanna tot Anouk en Jaimie</i>)</p>
<p>beslissingen onder de balk vloeien voort uit bovenstaande keuzes</p>	

Uitstraling	<p>Stel de vormgeving af op de gewenste uitstraling van de organisatie. Voedt de vormgevers met voorbeelden, zowel foute als goede.</p> <p>Onderzoek wat de bezoekers van de site verwachten. Dit kan in een vroeg stadium aan de hand van papieren websites of dummy-schermen.</p> <p>Onderken de waarde die beeld heeft voor informatie-overdracht.</p>
Techniek	<p>Welke technieken zijn haalbaar en wat zijn de consequenties voor de gebruiker?</p> <p>Volg nieuwe ontwikkelingen. Onderscheid technologische hypes van relevante nieuwe technieken. Volg instellingen als banken en grote commerciële sites die meestal usability- en marketingonderzoek doen.</p>
Standaarden	<p>Wat te doen met gebruikersstandaarden, zoals van w3.org, Stichting Drempels Weg en van het vakgebied? Met welke databases moet de website communiceren? Welke technische standaarden gelden daar voor?</p>
Zoekmachines	<p>1) In hoe verre moet de website doorzoekbaar zijn door zoekmachines? Dit is een belangrijke keuze. Google kan bijvoorbeeld bezoekers naar uw site dirigeren, maar is niet ingericht op het vinden van genealogische gegevens. Maak voor de gebruiker duidelijk wat wel en niet kan. Sommige archiefsites laten ook de inhoud van de archieven door externe zoekmachines doorzoeken; dit heeft technische gevolgen voor de opzet van de site.</p>
	<p>2) Met welke zoekmachines en methodiek kunnen de bezoekers de website en databases doorzoeken? Zorg voor combinaties die de verschillende doelgroepen ondersteunen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 'Open' zoeken (voorbeeld: Google (-mini))</li> <li>- Specifiek 'open' zoeken (voorbeeld: Thematis)</li> <li>- Specifiek associatief zoeken (voorbeeld: Aquabrowser)</li> <li>- Hiërarchische structuur (voorbeeld: de navigatie)</li> <li>- Taxonomie (voorbeeld: Yahoo)</li> <li>- Zoeken op thema</li> <li>- Zoeken middels een trefwoordenlijst</li> </ul>
Ontwikkelteam	<p>Wie maken deel uit van het ontwikkelteam? Zorg voor een evenwichtige vertegenwoordiging van alle gebieden van de organisatie en ontwerpdisciplines.</p>
Aansluiting	<p>Met welke organisaties, databases, zoekmachines en websites wordt aansluiting gezocht?</p>
Usability	<p>Neem usability op in de begroting. Stel een medewerker verantwoordelijk voor de usability. Schrijf een usabilityplan zodat op verschillende momenten gebruikers raadpleegd worden en gebruikerstesten uitgevoerd worden, ook als de site eenmaal online is.</p>
Update	<p>Stel een tekstuele eindredacteur aan. Organiseer het actueel houden van de site, het onderhoud en de backoffice (maak geen nieuwspagina als niemand deze update; bied geen ingewikkelde diensten aan, als er geen help-desk komt).</p>
Backoffice	
Onderhoud	

## De rol van techniek en vormgeving

Techniek, vormgeving en usability lijken soms met elkaar in conflict te komen, terwijl ze toch hetzelfde beogen. Elke programmeur heeft zijn voorkeuren en is als geen ander vertrouwd met de ongekende mogelijkheden van zijn programma; de vormgever ziet het als zijn taak om de meest actuele vormgevingsprincipes te verwerken tot een eigen ontwerp. Beider inbreng garandeert nog lang niet dat het resultaat beantwoordt aan het doel van de organisatie en de eisen die de gebruikers stellen. De bewaking van dat laatste aspect is aan de usability. Daartoe hoeft de in- of externe usability specialist niet te beschikken over gedetailleerde technische kennis of op de hoogte te zijn van alle grafische principes. Beslissend is dat het niveau van zijn deskundigheid hem in staat stelt het gesprek met de specialisten zo te voeren dat hun specifieke inbreng verzoend wordt met de gemeenschappelijke doelstellingen. Juist zo komen de eigen kracht en bijdrage van techniek en vormgeving optimaal tot hun recht.

### Vier tips

- Ga in gesprek met alle specialisten en doe dat met het oog op de gezamenlijke doelstellingen en in de vorm van problemen die opgelost moeten worden
- Onderken de mogelijkheden en beperkingen waarmee ook programmeurs en vormgevers te maken hebben, maar laat die niet leidend zijn voor de beslissingen
- Toets de voorgestelde oplossingen telkens aan de overeengekomen doelen en primaire doelgroepen
- Laat in de afweging tussen voorgestelde oplossingen een gebruikerstest van een prototype de doorslag geven

The screenshot shows the Ibhic website's search interface. At the top, there's a navigation bar with the Ibhic logo and links for 'laatste wijzigingen', 'startpagina', 'info', and a search box. Below this is a 'zoekopdracht' (search request) section. The main content area is titled 'Zoeken naar voorouders binnen Brabant' and includes a search form with fields for 'zoeken in:', 'achternaam:', 'voornaam:', 'patroنيem:', 'plaats:', 'datum of periode:', 'soort vermelding:', and 'woord in tekst:'. There are also buttons for 'zoeken' and 'herstel'. To the right, there's a section titled 'Zoeken naar voorouders buiten Brabant' with a search method dropdown set to 'Is gelijk aan' and a result order dropdown set to 'jaar, oplopend'. This section includes forms for 'Eerste persoon' and 'Tweede persoon', each with fields for 'Familiennaam', 'Patroنيem', 'Voornaam', 'Tussenvoegsel', 'Zonder tussenvoegsel', and 'Rol'. At the bottom, there's a 'Zoekgebied (plaats, bron, periode)' section with a 'Provincie' dropdown set to '- alle provincies -' and a 'Plaats' field.

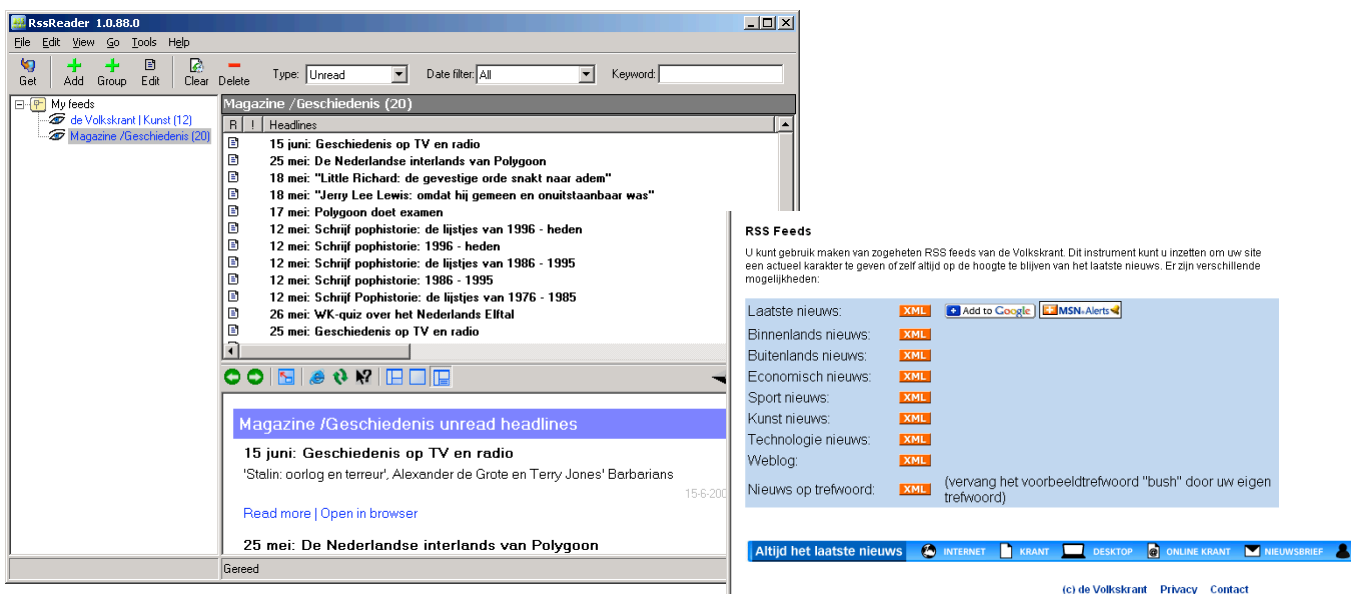
Welke zoekmogelijkheden bieden de verschillende databases aan? Een technische keuze heeft gevolgen voor de gebruiker.

## Differentiatie tussen archieven

In het spel van de variabelen is maximale helderheid geboden. De aard van de instelling, de onderscheiden doelgroepen en de organisatorische en financiële mogelijkheden hebben ieder hun eigen invloed op het resultaat. Er bestaat geen eenduidige relatie tussen beschikbare middelen en aan te bieden diensten. Uitgangspunt is een weloverwogen selectie van diensten, en de heldere informatie over de omvang en de grenzen daarvan; het is net zo belangrijk aan te geven wat de site níet biedt, als te wijzen op wat er wél te vinden is. Die informatie moet worden aangevuld met een overzicht van vragen die alleen bij een bezoek aan het archief zelf of op een andere website te beantwoorden zijn.

De bezoeker van een plaatselijk archief kan sterk verschillen van degene die zich wendt tot een regionale of landelijke instelling. Hetzelfde geldt voor inhoudelijke specialisaties. De inhoudelijke of geografische reikwijdte is dikwijls beslissend voor de binding met de bezoeker. Onderhoud die band met speciale voorzieningen zoals een nieuwsdienst, persoonlijke pagina's, discussiepagina's of weblogs. Om de continuïteit te stimuleren kan aan frequente bezoekers tegemoet gekomen worden met nieuws over de site en onderwerpen van hun voorkeur. Dergelijke Really Simple Syndication (RSS), doorgaans 'newsfeeds' genoemd, zijn te vergelijken met de vitrine 'nieuwe aanwinsten' in een archief, maar dan met een speciaal waarschuwingssysteem en toegesneden op individuele aandachtsgebieden. Deze optie wordt door veel gebruikers als plezierig ervaren, maar veronderstelt wel de discipline van regelmatig onderhoud. Vanzelfsprekend geldt ook voor dergelijke diensten dat bezien moet worden of ze wel tegemoet komen aan de behoeftes van de beoogde doelgroepen.

Hieronder een voorbeeld van een RSS-Reader en van RSS-Feeds die tonen hoe eenvoudig het is om specifieke informatie te selecteren. Er zijn diverse alternatieven in omloop; het is van belang de up-to-date te blijven over nieuwe ontwikkelingen.



The image shows a screenshot of an RSSReader application (version 1.0.68.0) displaying a list of news items from 'Magazine / Geschiedenis (20)'. The list includes headlines such as '15 juni: Geschiedenis op TV en radio', '25 mei: De Nederlandse interlands van Polygoon', and '18 mei: "Little Richard: de gevestigde orde snakt naar adem"'. Below the list, there is a section titled 'Magazine / Geschiedenis unread headlines' showing a detailed view of the '15 juni: Geschiedenis op TV en radio' item, with a sub-headline: ''Stalin: oorlog en terreur', Alexander de Grote en Terry Jones' Barbarians'. To the right of the main content, there is an 'RSS Feeds' section with a list of categories and their corresponding XML feeds, including 'Laatste nieuws', 'Binnenlands nieuws', 'Buitenlands nieuws', 'Economisch nieuws', 'Sport nieuws', 'Kunst nieuws', 'Technologie nieuws', 'Weblog', and 'Nieuws op trefwoord'. At the bottom of the page, there is a navigation bar with links for 'Altijd het laatste nieuws', 'INTERNET', 'KRANT', 'DESKTOP', 'ONLINE KRANT', and 'NIEUWSBRIEF', along with a footer containing '(c) de Volkskrant Privacy Contact'.

Belangrijk is dat dergelijke bindingsvoorzieningen niet alleen naar binnen gericht zijn. Maak er als klein of gespecialiseerd archief werk van om gebruikers goed door te verwijzen naar andere websites. Zoek samenwerking met andere archieven om de dienstverlening en verwijzingen onderling af te stemmen. Bijkomend voordeel is dat in gezamenlijke projecten de kosten ook gezamenlijk gedragen kunnen worden.

## Resumerend: de ontwikkeling van een gebruiksvriendelijke archiefsite

- Nauwkeurige omschrijving van doelstellingen, doelgroepen en functies op basis van onderzoek; deze zijn grondslag voor de samenwerking tussen alle specialisten en ijkpunt voor regelmatige toetsing en evaluatie
- Ondubbelzinnige afspraken over standaarden
- Beleidsmatige inbedding van usability in de gehele organisatie, niet alleen in nieuw te starten projecten, maar gedurende de hele looptijd van de website
- Regelmatige toetsing aan doestellingen, meting, herplanning en verbetering
- Realisme: liever weinig dat goed toegankelijk, dan veel dat onvindbaar is

Zoals gezegd zijn web-projecten vaak complex en ingewikkeld. Vooraf het eindresultaat overzien is niet mogelijk, ook al doordat voortschrijdend inzicht nieuwe problemen aan het licht brengt en onvermoede oplossingen aanreikt. Dat is geen bezwaar zolang deze steeds gerelateerd worden aan de overeengekomen uitgangspunten. Dat vraagt er om blijvend de kluwen, door middel van analyse, opnieuw te ontwarren. Het betekent ook dat hoe meer aandacht er in het begin is voor de kernvragen, des te kleiner de behoefte aan ingrijpende wijzigingen is bij het voortschrijden van het inzicht.

Voor meer informatie over usability verwijzen wij u naar:

<http://www.useit.com> met columns van Jacob Nielsen: usability-promotor van het eerste uur

<http://www.stevekrug.com> voor advanced common sense

<http://www.usableweb.nl> voor achtergrondartikelen en onderzoeken

<http://www.upassoc.org> UPA de Usability Professionals' Association

<http://www.usability.pagina.nl> voor alle (Nederlandse) usability-links

en naar [www.happyuserstudio.nl](http://www.happyuserstudio.nl)

*De kluwen ontward* is het tweede artikel uit de reeks 'Usability' die in opdracht van DIVA geschreven is.

1. *Voor Antonius en Johanna tot Anouk en Jaimie*, gebruiksvriendelijk ontwerpen, wat houdt dat in?
2. *De kluwen ontward*, hoe maak je een analyse en plan voor een ontwerp of herontwerp van een website?
3. *Schatgraven zonder zweetdruppels*, welke evaluatietechnieken zijn er en in welke fase kunnen deze ingezet worden?
4. *Lessons learned, de bijlage: Voorbeelden van usability-problematiek uit de archiefpraktijk*

Christien Booij-Steutel & Saskia van der Linden  
Happy User Studio