

Onvoldoende voor Overheid op Internet

September 2001

Henk Jongedijk, vrijdag 22 september 2006 - 00:00:00

Als Internet voorstander werk ik regelmatig op, met en aan het Web. Zoeken naar informatie is voor mij noodzaak, en voor menigeen de gewoonste zaak van de wereld. Hoe vaker je zoekt, hoe meer je er in bedreven raakt, heb ik gemerkt (zie ook de eerder verschenen columns Leren zoeken en Laat u vinden). Door activiteiten op het gebied van gemeenten kwam ik op het idee wat onderzoek te doen naar de zoekfaciliteiten van Nederlandse gemeenten.

Allereerst een aantal algemene kwalen en tekortkomingen. Een standaard is er nergens. En dat kan voor gebruikers zeer frustrerend werken; overal moet je een andere werkwijze hanteren. Op een goed ogende site is de navigatie vaak steeds anders. Is een gemeente gebaat bij een qua design goed gelikte site? Of is het functionele belangrijker, en zou je een zorgvuldig opgebouwde pagina met vele hyperlinks, zoals een nieuwspagina, verwachten? Een gewetensvraag.

Het vinden van zinnige informatie is belangrijker dan mooie plaatjes. Men verwacht een stortvloed aan informatie van en door de betreffende gemeente. Maar aan de andere kant is een klungelig en onprofessioneel design ook niet goed voor de perceptie van de kwaliteit van de informatie. Misschien zou een jaarlijkse (geld-?) prijs voor de beste gemeentesite de onderlinge competitie om het beter te doen helpen.

Niet werkende zoekfuncties zijn funest... Slechte zoekfuncties zijn ook killing voor bewoners en bezoekers van de gemeentesite. Vaak kwam ik op niet relevante pagina's terecht. Inspraak en zichzelf daarop verbeterende websites ben ik niet tegengekomen. Kortom: je bent (op zijn minst) lang aan het zoeken naar een antwoord op eenvoudige vragen zoals paspoort verlengen, aangifte van een geboorte, aanvragen uitkeringen, enzovoorts. Of je vind wat je zoekt is de vraag. Vaak kunnen sites al eenvoudig verbeterd worden door de aanwezige informatie beter te omschrijven. Een sitemap doet vaak wonderen.

Mijn zeven tips om betere gemeentesites te ontwikkelen:

1. Gebruik een goede zoekmachine die degelijk werkt. Een gemeentesite zonder zoekfunctionaliteit (bijvoorbeeld Dordrecht) neemt zichzelf niet serieus.
2. Maak een trefwoorden lijst (denk aan synoniemen!), maak een lijst per wijk/stadsdeel, maak een lijst per afdeling of 'loket'.
3. Maak desnoods een verklarende woordenlijst (alhoewel ambtelijke taal niet flitsend scoort op een website)
4. Maak de site snel toegankelijk: geen langdurige downloads van plaatjes. Lang niet iedereen beschikt over ADSL of kabel!
5. Maak meerdere ingangen om informatie te vinden. Een index op trefwoorden doorzoeken, een alfabetische lijst, gerangschikt op formuliernummer, gerangschikt op type informatie enz.
6. Ga voor de Gulden Middenweg. Te veel of te weinig informatie op een pagina is geen van beiden goed.
7. Een gemeentesite is geen entertainment site! Daarvan zijn er al genoeg! Verstrek dus wat uw bezoekers zoeken. Geef informatie! Geen overvloedige Flash (sorry, Dordrecht!)

Heeft u ook een gruwel van een gemeentesite ontdekt? Of kent u sites waar men een voorbeeld aan zou moeten nemen? Informeer me, ik ben benieuwd!