

INLEIDING

Voor wie is dit boek bedoeld? | p4

Wat zult u niet vinden in dit boek? | p5

Ideling van dit boek | p6

Hoe kunt u dit boek het beste gebruiken? | p7

Website bij dit boek | p8

Over de auteurs | p9

Tot slot | p9



Het ontwerpen en ontwikkelen van een website kost veel tijd en geld. Jaarlijks geven particulieren en bedrijven duizenden tot zelfs miljoenen euro's uit om op het world wide web vertegenwoordigd te zijn en te blijven. Is een website daarmee automatisch echter ook bruikbaar? Worden de doelstellingen van de site gerealiseerd of blijft het project steken in de fase van 'de website als elektronische folder'?

Nu vrijwel alle organisaties die het belang van internet hebben onderkend een eigen site hebben, is het tijd geworden om een stap verder te kijken en de *gebruikersvriendelijkheid* en *doelmatigheid* van de site kritisch te bekijken. Er is inmiddels nog maar weinig specifieke kennis voor nodig om met HTML en eventueel aanvullende technieken als scripts en Flash een site te ontwikkelen die technisch goed voldoet. 'Iedereen' kan met toepassingen als Macromedia Dreamweaver, Microsoft FrontPage of Adobe Golive (of: het aloude Notepad!) vrij snel een website opzetten en onderhouden. Hierin worden al vele jaren cursussen en opleidingen verzorgd. Ook zijn hierover talloze boeken verschenen. Een blik op het schap 'webdesign' in een gemiddelde boekwinkel in Nederland of België zegt in dat geval meestal genoeg.

Het is echter niet iedereen gegeven om de gewenste informatie ook zodanig aan te bieden dat de bezoeker er iets aan heeft, dat de website efficiënt en effectief gebruikt kan worden en dat gebruikers via doelmatige navigatiestructuren snel hun weg over de site kunnen vinden. Hieraan wordt in dergelijke boeken of cursussen veel minder of zelfs helemaal geen aandacht besteed. Dit *Handboek website usability* vult deze leegte op.

Beslissers en beheerders hebben in toenemende mate oog voor de toegevoegde waarde die de site heeft voor hun onderneming. Andere vragen die dan ook regelmatig de kop opsteken zijn:

- Hoe kan ik bezoekers makkelijk hun weg laten vinden op de site?
- Hoe geeft mijn site snel antwoord op vragen van de gebruiker?
- Hoe maak ik teksten en afbeeldingen duidelijk en geschikt voor on-linegebruik?
- Op welke wijze kan ik via de site mijn producten beter verkopen, hoe maak ik een aankoop voor de klant zo eenvoudig mogelijk?
- En natuurlijk: zijn de duurste sites automatisch ook de beste of worden de beste sites nog altijd door een paar scholieren op een zolderkamertje in elkaar geknutseld in hun vrije tijd?

Op al deze vragen en meer geeft het *Handboek website usability* het antwoord. Ons doel is dat u na het lezen van dit boek meer inzicht hebt in de factoren die komen kijken bij het ontwerpen van een goede en gebruikersvriendelijke website, en dat u deze aspecten ook kunt *toepassen* in uw eigen projecten. Als dat niet het geval is, hebben wij gefaald (wel zouden we dan graag van u weten *waarom* we gefaald hebben, stuur in dat geval een klaagmailtje naar info@w3use.nl).

Voor wie is dit boek bedoeld?

We zouden natuurlijk in een ronkende volzin kunnen zeggen dat 'dit boek geschikt is voor iedereen die met webdesign te maken heeft', maar dan zouden we onze eigen principes geweld aan doen. Wat is namelijk het geval? Dit voorgaande statement is weliswaar *waar*, maar het bevat amper *informatiewaarde*. U hebt er niets aan. Het is een veel te algemene zin om te kunnen beoordelen of het boek voor u interessante items bevat (hoewel onze uitgever en de boekhandelaren waarschijnlijk erg blij zouden zijn met een dergelijke volzin; de doelgroep waaraan dit boek verkocht kan worden, wordt ineens een stuk groter). Daarom hierna in detail meer informatie over hoe dit boek u kan helpen in uw vakgebied.

- **Webmasters, ontwerpers en multimediaspecialisten.** Waarom? Omdat bij het ontwerpen van een website de usability-aspecten integraal deel uit moeten maken van het design- en realisatieproces, en er niet pas achteraf bijgeslept moeten worden. Na het lezen van dit boek kunt u de usability-principes vanaf de eerste schetsen voor een nieuw ontwerp inzetten. Dit komt van pas bij het ontwikkelen van elke nieuwe site, user interface, Flash-applicatie, enzovoort.
- **Programmeurs en ontwikkelaars.** Waarom? Omdat het voorkomen van fouten beter is dan ze achteraf te moeten herstellen. Als u op de hoogte bent van usability-principes, kunt u hier in uw technisch en functioneel ontwerp (en natuurlijk in de daaropvolgende realisatiefase) direct rekening mee houden.
- **Webredacteurs, content managers, internetjournalisten en voorlichters.** Waarom? Omdat op internet usability-factoren van grote invloed zijn op de (informatie)consumptie van de sitebezoeker. Als u bij het schrijven van uw webteksten rekening houdt met de wijze waarop teksten van een beeldscherm worden gelezen, is de kans groter dat uw teksten toegankelijker zijn en dat de boodschap bij het publiek blijft hangen.
- **Marketingspecialisten.** Waarom? Omdat een gebruikersvriendelijke website veel meer (potentiële) klanten zal bereiken. Uw internetsite is meer en meer het uithangbord voor uw organisatie. Als u weet dat uw site aan de usability-eisen voldoet en u kunt dit duidelijk maken aan uw klanten (en laten we er niet omheen draaien: als u kunt aantonen dat uw concurrenten dat *niet* doen), dan hebt u een unique selling point. Ook kunt u aan 'argeloze bezoekers' die toevallig langssurfen, uw boodschap beter overbrengen.
- **Projectmanagers en informatiemanagers.** Waarom? Omdat een goed zicht op de verbeterpunten van een website succesvolle (re)designprojecten en daarmee meer tevreden klanten zal opleveren. Het is bovendien altijd praktisch om te weten wat uw projectteam nu eigenlijk aan het uitvoeren is op webgebied. Dit boek helpt u daarbij.

- **Docenten en studenten mediaopleidingen.** Waarom? Omdat 'denken vanuit de gebruikers' en inzicht in webspecifiek gebruiksgemak belangrijke vaardigheden zijn om nieuwe media effectief te kunnen gebruiken. Als u zich de usability-aspecten voor webdesign en user interface-ontwerp eigen maakt, hebt u een voorsprong op de (arbeids)markt omdat veel van uw eerder afgestudeerde collega's deze theoretische basis nog moesten missen.

Wat zult u niet vinden in dit boek?

Dit boek is geen technische handleiding. U zult er geen basiscursus HTML in vinden, noch de wijze waarop u bijvoorbeeld webformulieren valideert met JavaScript of de manier waarop u binnen Flash een movieclip creëert. Ook zult u niets lezen over de wijze waarop u met PhotoShop of Fireworks pictogrammen ontwerpt of rollover buttons maakt voor gebruik op uw pagina's. Hiervoor zijn andere, gespecialiseerde technische uitgaven meer geschikt. Op www.academic-service.nl/pc/webontwerp.jsp vindt u bijvoorbeeld een overzicht van boeken die wel uitvoerig op deze onderwerpen ingaan.

Dit betekent niet dat er geen enkele regel code staat tussen de twee kanten van dit boek. Wanneer dat nodig is, zullen we ter illustratie wel codefragmenten gebruiken als toelichting of ter ondersteuning van een stukje theorie. Deze code of techniek wordt dan echter niet uitputtend besproken. In vrijwel alle gevallen gaat de code vergezeld van een webadres waar u meer informatie kunt vinden over het besproken onderwerp.

Ook is dit boek geen uitgebreide handleiding over hoe u met een team een webproject opzet en realiseert. Hiervoor kunt u bijvoorbeeld eens kijken naar *Webdesign van concept tot realisatie* door Hedwyg van den Elzen (ISBN 90 395 2137 9). Dit boek is eveneens verschenen in de reeks 'designbibliotheek' waarvan ook deze uitgave deel uitmaakt. De uitgaven in deze reeks werken ondersteunend en vullen elkaar aan.

Verder zult u over alle deelonderwerpen die in dit boek aan de orde komen ('geschiedenis van het internet en het world wide web', 'schrijven voor het web', 'multimedia', enzovoort), zonder al te veel moeite gespecialiseerde uitgaven kunnen vinden. Wij behandelen deze onderwerpen hier echter altijd met één centrale gedachte in het achterhoofd: hoe maken we het de bezoeker van onze site of de gebruiker van onze internetapplicatie zo makkelijk mogelijk.

Indeling van dit boek

Het boek bestaat uit drie delen.

- *Deel I* is een theoretisch deel. Hierin worden eerst de algemene grondbeginselen van internet en het ontstaan van het world wide web behandeld. Daarna wordt gekeken op welke wijze gebruikers nu eigenlijk met het web omgaan en op welke manier ontwerpers hier rekening mee zouden moeten houden. Aan de orde komen de beste technieken voor site-ontwerp, pagina-ontwerp en schrijven voor het web. Er zijn aparte hoofdstukken gewijd aan het ontwerpen van sites voor gebruikers met een handicap, het ontwerpen van multimediasites en de rol van design in het ontwerpproces. Het eerste deel wordt afgesloten met een hoofdstuk waarin de belangrijkste richtlijnen voor succesvol webdesign worden samengevat.
- *Deel II* is een praktisch deel. Aan de hand van de richtlijnen die in het eerste deel zijn besproken, worden de homepages (of andere kenmerkende pagina's) van zestien prominente sites uit Nederland en België tegen het licht gehouden. Zo wordt direct duidelijk hoe deze richtlijnen op dit moment in de praktijk worden toegepast (of niet!). Met de theorie uit de eerste hoofdstukken en de toepassing hiervan in dit deel leert u doorzien waar de sterke en zwakke punten van een ontwerp zich bevinden. U kunt deze kennis meenemen bij het ontwerpen van uw eigen projecten.
- *Deel III* is een naslagdeel. Het bestaat uit enkele appendices met onder meer checklists voor succesvol webdesign, vele internetadressen en suggesties voor overige literatuur.

Errata

Hoeveel aandacht er ook wordt besteed aan het schrijven en drukken van dit boek, het is onvermijdelijk dat er kleine foutjes insluipen. Al is het alleen maar omdat een boek over internetgerelateerde technieken per definitie al verouderd is als het van de persen rolt. Webadressen worden opgeheven of verplaatst, nieuwe sites verschijnen aan het firmament, nieuwe standaarden worden ingesteld. Correcties op de inhoud van dit boek worden bijgehouden op www.handboekusability.nl/errata. Als u zelf een fout aantreft in dit boek, kunt u dat via deze pagina ook melden. In eventuele volgende drukken zullen we dan trachten de fout te herstellen.

Dit boek is product- en platformonafhankelijk. De besproken theorie en richtlijnen zijn *universeel geldig* in de wereld van het webdesign. Hoewel we zoals gezegd ook concrete technische achtergrondinformatie verschaffen bij het oplossen van usability-vraagstukken (bijvoorbeeld op het gebied van (X)HTML, CSS en scripting), is het boek ook voor designers en niet-programmeurs onmisbaar bij het

realiseren van succesvolle en gebruikersvriendelijke webprojecten. Specifieke producten als Dreamweaver, Flash, PhotoShop en Fireworks worden alleen genoemd indien zij specifieke eigenschappen bezitten die het mogelijk maken gebruikersvriendelijker websites te ontwerpen.

Het is niet nodig extra software aan te schaffen bij gebruik van dit boek. Iedereen kan op zijn computer beschikken over een browser of gratis de nieuwste versie van Internet Explorer of Netscape Navigator downloaden. Hiermee kunt u zelf de meeste testen en voorbeelden uitvoeren die worden besproken. Ook van andere software die genoemd of besproken wordt, zijn vaak gratis (demo)versies te downloaden.

In appendix B vindt u hiervoor vele verwijzingen. Op de website die bij dit boek hoort (www.handboekusability.nl), vindt u deze links bovendien on line waarvoor u ze niet zelf hoeft te onthouden of over te typen.

Hoe kunt u dit boek het beste gebruiken?

Dit is waarschijnlijk geen boek dat u van kaft tot kaft zult lezen (hoewel: het mag natuurlijk wel). U kunt op verschillende momenten 'instappen' of verschillende bij elkaar behorende hoofdstukken na elkaar lezen. In tabel I.1 worden enkele suggesties gegeven voor de wijze waarop u dit boek zou kunnen gebruiken.

Als u...	Lees dan...
...wilt weten wat usability is en welke plaats usability inneemt bij internetprojecten.	Hoofdstuk 1 – Wat is usability
...op zoek bent naar de usability-achtergronden bij interfaceontwerp, navigatiestructuren voor sites en pagina's en u wilt weten hoe u teksten geschikt maakt voor gebruik op het web.	Hoofdstuk 2 – Algemeen: site-ontwerp Hoofdstuk 3 – Specifiek: paginaontwerp Hoofdstuk 4 – Schrijven voor het web
...wilt weten hoe de usability-aspecten worden toegepast bij andersoortige media, interactieve of voor gebruikers met een handicap.	Hoofdstuk 5 – Multimedia en usability Hoofdstuk 6 – Usability en accessibility Hoofdstuk 7 – Usability en interactie
...zich afvraagt of usability voor u wel van toepassing is; u ontwerpt immers zulke creatief verantwoorde sites dat gebruikers daar op slag verliefd op zullen worden en eventuele ongemakken voor lief nemen.	Hoofdstuk 8 – Design en usability



TABEL I.1 | Verschillende manieren waarop u de informatie in dit boek kunt gebruiken

Als u...	Lees dan...
...snel een overzicht wilt van de belangrijkste usability-richtlijnen.	Hoofdstuk 9 – De ‘Gouden regels’
... wilt zien hoe de bekende sites scoren op het gebied van gebruikersvriendelijkheid en bruikbaarheid.	Hoofdstuk 10 – Praktijk; usability op het Nederlandstalige web
...op zoek bent naar checklists waarmee u snel uw eigen ontwerpen en projecten kunt beoordelen.	Appendix A – Checklists
...graag meer informatie wilt over usability op internet of in de boekhandel.	Appendix B – Meer over usability
... op zoek bent naar een speciaal onderwerp of zoekt op trefwoord.	De inhoudsopgave voor in het boek of de inhoudsopgave aan het begin van elk hoofdstuk. Hierin wordt de inhoud in een notendop beschreven. In het register achter in het boek kunt u zoeken op trefwoord.

TABEL i.1 | *vervolg*

Website bij dit boek

We hebben het al even genoemd, bij dit boek is een aparte *website* beschikbaar. Het adres is www.handboekusability.nl. Hier vindt u verschillende aanvullingen en correcties op de tekst van dit boek, waaronder:

- links naar meer informatie over de onderwerpen en software die worden besproken;
- extra oefeningen die u zelf kunt uitvoeren om uw usability-vaardigheden te testen;
- ondersteuning voor docenten die dit boek in hun lessen willen (gaan) gebruiken;
- extra usability-tips, sitebesprekingen en whitepapers (in pdf-formaat) waarvoor in dit boek helaas geen plaats meer was.

Over de auteurs

Peter Kassenaar (1969) is zelfstandig auteur van vele boeken over internetgerelateerde technieken en is daarnaast docent en usability-expert. Kassenaar is sinds 1988 op computergebied actief en sinds september 1995 vrijwel dagelijks op internet te vinden. Na de studies Lichamelijke Opvoeding en Bewegingswetenschappen is hij via allerlei omwegen en cursussen in de Informatica beland. Hij heeft een eerstegraads onderwijsbevoegdheid alsmede diverse andere certificaten en diploma's. De persoonlijke website van Peter Kassenaar is te vinden op www.kassenaar.com.

Oskar van Rijswijk (1954) is werkzaam als informatiemanager bij Abvakabo FNV, een grote vakbond met meer dan 500 medewerkers en 360.000 leden. Na zijn universitaire studie Politieke en Sociale Wetenschappen en jaren van bedrijfs-economisch veldwerk en managementbanen heeft hij zich naast zijn werk sinds 1996 gespecialiseerd in informatievoorziening voor (tele)werkers en internetoplossingen voor nieuwsvoorziening, hobby, verenigingen, en meer. De persoonlijke website van Oskar van Rijswijk is te vinden op www.w3os.nl.

De auteurs hebben elkaar in 1997 leren kennen via internet. Via discussieforums over hun gezamenlijke interesse – sporttraining geven en duursporten – zijn zij met elkaar in contact gekomen. Behalve op internet kunt u ze daarom tegenwoordig ook wel eens aantreffen op de mountainbike in de bossen rond de Veluwe. In 2002 zijn zij een usability-servicebureau gestart (www.w3use.nl). Veel informatie in dit boek is dan ook een neerslag van de ervaringen die zijn opgedaan in de usability-praktijk van alledag.

Tot slot

Wij wensen alle gebruikers veel succes bij het gebruik van dit boek en houden ons aanbevolen voor alle opmerkingen, uitbreidingen en suggesties die kunnen leiden tot verbetering van de inhoud bij volgende drukken. U kunt hiertoe altijd een e-mailberichtje sturen naar de auteurs, op info@w3use.nl.

Voorjaar 2003,

Peter Kassenaar en Oskar van Rijswijk