

Life events als navigatiestructuur



Center for e-Government Studies
P.O. Box 217
7500 AE Enschede

T. +31 (0) 53 489 4342
F. +31 (0) 53 489 4259

Life events als navigatiestructuur

Datum 21 oktober 2009
Versie 1.0

Uitgever Universiteit Twente
Center for e-Government Studies
<http://www.cfes.nl>

In opdracht van Belastingdienst
Publicatie titel Life events als navigatiestructuur
Publicatiejaar 2009
Publicatietype Onderzoeksrapport

Auteurs Sanne Spijker
Joyce Karreman
Thea van der Geest

Correspondentie Joyce Karreman
E-mail j.karreman@utwente.nl

Met dank aan de klankbordgroep
JanfolkerT Muizelaar (Domein Dienstverlening)
Rex Arendsen (B/CKC, programma ICT en Overheidsorganisaties)
Mischa Corsius (B/CKC, Concepteigenaar Internet)
Jet de Ket (B/CKC, unit Ontwerp en Account, Usability Expert van het Usability Lab)
Peter Kleijnen (B/CPP Adviesgroep voor strategische planning en control)
Wim Schoonderbeek (B/CPP, Sector Onderzoek & Marketing)

Samenvatting

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek onder burgers naar het gebruiksgemak van de Belastingdienstwebsite met een navigatiestructuur gebaseerd op *life events*. Life events zijn gebeurtenissen in het leven van een burger, waarbij een overheidsdienst nodig is. Er wordt sinds een aantal jaren op overheidswebsites geëxperimenteerd navigatie met behulp van life events. Zo'n indeling zou het zoekproces van de bezoekers van een overheidswebsite kunnen vergemakkelijken, omdat burgers vaak niet precies weten welke informatie ze nodig hebben en welke acties ze moeten ondernemen wanneer ze te maken krijgen met een bepaalde gebeurtenis. Er is echter geen onderzoek bekend naar het effect van een navigatiestructuur gebaseerd op life events op het gebruiksgemak.

Het onderzoek waarover in dit rapport verslag wordt gedaan, bestaat uit twee delen. Het eerste, verkennende onderzoek betrof een sorteeronderzoek, waarbij 30 deelnemers 50 inhoudselementen van de website van de Belastingdienst in categorieën hebben gesorteerd. Het doel van dit onderzoek was te achterhalen welke mentale modellen burgers hebben van life events.

Aanbevelingen op basis van het sorteeronderzoek:

Het gebruik van life events op de website van de Belastingdienst is mogelijk; gebruikers zijn in staat informatie te sorteren op basis van life events. Daarbij raden we aan om:

- de life events te benoemen in de termen van de gebruikers en niet zoals nu het geval is in een strak keurslijf van zinnen die steeds op dezelfde manier opgebouwd zijn ("Ik ga ...").
- de life events steeds opnieuw (bijvoorbeeld aan het begin van iedere alinea) te benoemen en daarbij steeds dezelfde termen te gebruiken.

Vervolgens is er een gebruikersonderzoek uitgevoerd, waarin het gebruiksgemak van drie verschillende versies van de website van de Belastingdienst met elkaar vergeleken werd. Elk van de versies was gebaseerd op een andere navigatiestructuur: één volgens life events, één was volledig thematisch gestructureerd en één website vormde een combinatie tussen de life events en de thematische structuur.

Deelnemers voerden (zoek)taken uit op de website. We hebben de effectiviteit en efficiëntie van de taakuitvoering en de waardering voor de website gemeten. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat een structuur gebaseerd op life events voor bepaalde groepen deelnemers (bijvoorbeeld degenen die relatief weinig gebruik maken van het internet) efficiënter werkt dan andere navigatiestructuren.

Aanbevelingen op basis van het gebruikersonderzoek:

Een structuur gebaseerd op life events is niet beter maar ook niet slechter dan een structuur gebaseerd op thema's of op verschillende indelingsprincipes. Wordt er gekozen voor een indeling op basis van life events, dan raden we aan om:

- rekening te houden met de eigenschappen van de doelgroep voor wie de informatie bestemd is.
- er rekening mee te houden dat een indeling op basis van life events niet leidt tot minder gebruikersproblemen of meer gebruiksgemak.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
2	Verkenkend sorteeronderzoek.....	9
2.1	Methode.....	9
2.1.1	Opzet van het onderzoek.....	9
2.1.2	De deelnemers.....	10
2.1.3	Het materiaal.....	10
2.1.4	Procedure	10
2.2	Resultaten	11
2.2.1	Open card sort.....	11
2.2.2	Gesloten card sort 1: 37 life events	14
2.2.3	Gesloten card sort 2: 32 life events	17
2.2.4	Beoordeling van de taken.....	19
2.3	Conclusie en discussie.....	19
3	Methode van het gebruikersonderzoek	21
3.1	Opzet van het onderzoek	21
3.2	De deelnemers	22
3.3	Het materiaal	22
3.3.1	De versies	22
3.3.2	De taken.....	27
3.3.3	De vragenlijst	28
3.4	Procedure.....	29
4	Resultaten van het gebruikersonderzoek.....	31
4.1	Analyse van de data.....	31
4.2	Deelnemers aan het onderzoek	32
4.2.1	Demografische eigenschappen	32
4.2.2	Kennis over de Belastingdienst	33
4.2.3	Segmentatie van de deelnemers	34
4.3	Effectiviteit van de website.....	35
4.3.1	Gemiddeldes over de zeven taken.....	35
4.3.2	Gemiddeldes per taak.....	37
4.3.3	Deelconclusie over effectiviteit	38
4.4	Efficiëntie van de website.....	38
4.4.1	Snelheid en aantal muiskliks	38
4.4.2	Deelconclusie over efficiëntie	42
4.5	Waardering voor de website.....	43
4.5.1	Vragenlijst.....	43
4.5.2	Rapportcijfer	45
4.5.3	Deelconclusie over waardering	46
4.6	Problemen tijdens het hardop denken	46
5	Conclusies en aanbevelingen	48
5.1	Sorteeronderzoek.....	48
5.2	Gebruikersonderzoek	48
5.3	Verder onderzoek.....	49
	Referenties.....	51

Bijlage I: Inhoudselementen website Belastingdienst – 50 kaarten.....	52
Bijlage II: Inhoudselementen website Belastingdienst – 36 kaarten.....	57
Bijlage III: Levensmomenten Belastingdienst – 32 life events	61
Bijlage IV: Levensmomenten Belastingdienst – 37 life events	62
Bijlage V: Protocol gebruikersonderzoek	64
Bijlage VI: Taken gebruikersonderzoek	72
Bijlage VII: Vragenlijst gebruikersonderzoek.....	74
Bijlage VIII: Constructen vragenlijst	78

1 Inleiding

Websites zoals die van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties, maar ook van bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen, zijn voor de meeste gebruikers niet eenvoudig omdat ze heel veel informatie bevatten en omdat de zoektaken van gebruikers bovendien complex zijn. Dit geldt voor zakelijke gebruikers (bedrijven) en voor particulieren (burgers). In dit onderzoek hebben we ons uitsluitend gericht op burgers.

Zoektaken zijn complex als er veel voorkennis vereist is over de inhoud en het onderwerp van het informatiesysteem, als de zoekvraag tijdens het zoeken nader aangescherpt moet worden, als het antwoord samengesteld moet worden uit informatie die in verschillende bronnen of op verschillende plaatsen staat en als de correctheid van het gevonden antwoord samenhangt met de persoonlijke situatie van de zoeker. Bij websites voor complexe zoektaken zijn de informatiearchitectuur (de ordening en structurering van de informatie) en de daarbij horende navigatiemiddelen een cruciale voorwaarde voor effectief, efficiënt en prettig gebruik.

In veel websites van de e-overheid worden generieke navigatiemiddelen geboden zoals een zoekvenster, Veelgestelde vragen of Actuele onderwerpen. Er wordt bovendien geëxperimenteerd met een thematische informatieordering en navigatie met behulp van *life events*. Ontwerpers van sites doen dus veel moeite om de gebruiker op veel verschillende manieren ten dienste te zijn bij het vinden van de informatie die ze zoeken. Steeds is daarbij de vraag welke manieren het meest effectief zijn.

Op dit moment wint een indeling gebaseerd op *life events* (in het Nederlands ook wel levensgebeurtenissen) steeds meer terrein. Life events kunnen gedefinieerd worden als "specific events in the life of a citizen that require a set of public services to be performed" (Todorovski, Leben, Kunstelj, Cukjati, & Vintar, 2006). Voorbeelden van life events zijn onder andere gaan trouwen, een kind krijgen en werkloos raken. Een indeling gebaseerd op life events zou het zoekproces van de bezoekers van een overheidswebsite kunnen vergemakkelijken, omdat burgers vaak niet precies weten welke informatie ze nodig hebben en welke acties ze moeten ondernemen wanneer ze te maken krijgen met een bepaald life event (Vintar & Leben, 2002).

Een indeling gebaseerd op life events zou in zo'n geval van pas kunnen komen, omdat deze indeling gebaseerd is op belangrijke gebeurtenissen die in het leven van een burger kunnen voorkomen. Vaak weet een burger wel welke gebeurtenis er plaats gaat vinden of heeft gevonden, maar niet hoe en wat hij/zij precies moet regelen bij de overheidsinstantie om deze gebeurtenis door te geven. Life events als websitestructuur kunnen hierbij een uitkomst bieden.

Ook in sommige delen van de website van de Belastingdienst is het principe van informatie ordenen rondom life events al doorgevoerd. Maar tot nu toe is niet vastgesteld of informatieordering en navigatiestructuur op basis van life events inderdaad leidt tot beter vindbare informatie voor de gebruiker. Literatuuronderzoek naar websites die gestructureerd zijn op basis van life events is schaars. De beschikbare literatuur (bijvoorbeeld

Haraldsen, Stray, Päivärinta en Sein, 2004; Leben en Bohanec, 2003) beschrijft hoe een website gebaseerd op life events ontworpen moet worden maar biedt geen informatie over de effecten voor de gebruiker. Het is dus vooralsnog onduidelijk of de gebruiker echt geholpen is met life events als navigatiestructuur.

Om in deze lacune te voorzien is het hier gerapporteerde onderzoek uitgevoerd. Het bestaat uit twee delen. In een oriënterend vooronderzoek is er eerst gekeken of gebruikers van de site van de Belastingdienst spontaan life events als indelingsprincipe gebruiken, en of ze in staat zijn diezelfde inhoudselementen in te delen in gegeven life events. Op deze manier konden we vaststellen of het indelingsprincipe life events aansluit bij het mentaal model dat gebruikers hebben. Dit verkennende onderzoek is gerapporteerd in hoofdstuk 2 van dit rapport.

Vervolgens is in een experimenteel onderzoek gekeken naar de effectiviteit en efficiëntie van drie varianten van dezelfde site: een variant met een navigatiestructuur gebaseerd op thema's, één variant met een navigatiestructuur die zowel op thema's als op life events is gebaseerd en één variant met een navigatiestructuur die uitsluitend gebaseerd is op life events. Dit onderzoek wordt gerapporteerd in hoofdstuk 3 en 4.

In het afsluitende hoofdstuk 5 staan de conclusies die we kunnen trekken uit beide onderzoeken.

2 Verkennend sorteeronderzoek

De eerste vraag die in het onderzoek aan de orde is, is of gebruikers (spontaan of geholpen) denken aan life events als een mogelijk indelingsprincipe voor inhoud in de website van de Belastingdienst. Hiervoor is een verkennend vooronderzoek uitgevoerd met behulp van de *card sort*-methode, een sorteermethode. De *card sort* methode is een snelle en gemakkelijke manier voor deelnemers om inhoudselementen te ordenen en te categoriseren. In het vervolg van dit hoofdstuk zal de onderzoeksmethode uitgelegd worden en zullen de resultaten en conclusies aan bod komen.

2.1 Methode

2.1.1 Opzet van het onderzoek

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de *card sort* methode. *Card sorting* is een onderzoeksmethode waarbij deelnemers gevraagd wordt inhoudselementen van een site (kaartjes) in groepen in te delen (categoriseren) en die groepen van een titel of label te voorzien (classificeren). Vervolgens wordt hen gevraagd hun indeling en naamgeving toe te lichten. *Card sorting* is een eenvoudige procedure die ervoor zorgt dat deelnemers zelf met eigen classificaties en verklaringen komen over welke inhoudselementen bij elkaar horen (Van der Geest & Loorbach, 2005). Het geeft een beeld van het mentaal model dat gebruikers hebben van de informatie. Ook laat het zien welke verbanden en verschillen ze zien tussen de inhoudselementen. Spencer en Warfel (2004) vinden dat "the card sorting method serves as a useful instrument for designing the structure of a site or product" (2004).

In dit onderzoek hebben de deelnemers eerst een 'open' sortering gemaakt en in tweede instantie twee gesloten sorteringen. Bij de open sortering werd de deelnemers gevraagd kaartjes 'die bij elkaar hoorden' in groepen te ordenen en vervolgens die groepen van een label te voorzien. Door het zelf creëren en benoemen van categorieën konden we zien hoe deelnemers spontaan indelingen maakten. Het laat zien welk mentaal model gebruikers hebben van onderwerpen die in de site van de Belastingdienst aan de orde komen en het onderling verband tussen deze onderwerpen.

In tweede instantie vroegen we de deelnemers twee sets met inhoudselementen te sorteren in voorgedefinieerde categorieën. Deze categorieën waren ontleend aan twee lijsten met life events die bij de Belastingdienst zijn opgesteld. Door deze gesloten sorteringen konden we bepalen of de deelnemers in staat waren te werken met life events als categorieën. De vergelijking van de twee lijsten life events geeft inzicht in de invloed van de formulering van de life events.

In dit oriënterend vooronderzoek hopen wij een antwoord op de volgende vragen te vinden.

- Zijn burgers in staat om uit eigen beweging indelingen op basis van life events te creëren, of gebruiken ze heel andere indelingsprincipes?
- Hoe reageren burgers op categorieën die al als life events gestructureerd zijn?

2.1.2 De deelnemers

Aan het onderzoek hebben 30 Nederlandse burgers deelgenomen (15 mannen, 15 vrouwen). De leeftijd van deze deelnemers varieerde van 19 tot 70 jaar (gemiddeld: 45 jaar). Enkele deelnemers waren bekend met de website van de Belastingdienst en hadden deze ook al eerder gebruikt, maar geen van de deelnemers had een meer dan gemiddelde kennis van de Belastingdienst of de website. De deelnemers ontvingen een vergoeding van 20 euro voor hun deelname aan het onderzoek.

2.1.3 Het materiaal

Voor het onderzoek zijn twee verschillende lijsten van life events gebruikt, beide opgesteld door de Belastingdienst. De eerste lijst bestond uit 37 events, de tweede lijst uit 32 events. De tweede lijst bevatte geen life events die op toeslagen betrekking hadden. Het tweede verschil tussen de lijsten was dat de lijst met 37 events preciezer geformuleerde events bevatte dan de lijst met 32 events, die juist wat algemener geformuleerd waren. Twee voorbeelden uit de lijst met 37 events zijn:

- *U gaat samenwonen*
- *U krijgt de zorg over een kind*

Twee voorbeelden uit de lijst met 32 events zijn:

- *Ik ga een kind krijgen*
- *Ik ga samenwonen*

Van de website van de Belastingdienst zijn 50 (delen van) teksten geselecteerd die alle afkomstig waren uit de secties 'gezin en gezondheid' en 'werk en inkomen'. De tekstjes bestonden meestal uit twee of drie zinnen met een specifiek onderwerp. Hieronder volgen twee voorbeelden van tekstjes die in het onderzoek gebruikt zijn.

- *Een scheiding heeft gevolgen voor de belasting van u en uw (ex)echtgenoot. Voor de belasting wordt u als gescheiden beschouwd als u niet meer bij elkaar woont.*
- *Wanneer u samenwoont, wordt u niet automatisch als fiscale partners beschouwd, ook niet als u bij de gemeente bent ingeschreven op één adres. U en uw huisgenoot moeten daar uitdrukkelijk voor kiezen.*

De 50 inhoudselementen van de website van de Belastingdienst zijn te vinden in bijlage, I. De volledige lijsten met life events zijn te vinden in bijlage III en IV.

2.1.4 Procedure

Het onderzoek begon met een open *card sort*. Hierbij werden de deelnemers gevraagd om 50 kaarten met inhoudselementen van de website van de Belastingdienst in te delen in voor hen logische groepen en de indelingslogica te laten zien door een naam te geven aan elke groep inhoudselementen. Er waren geen beperkingen aan het aantal groepen dat de deelnemers mochten maken of de namen die ze aan de groepen mochten geven.

Na de open *card sort* voerde de deelnemer nog twee gesloten *card sorts* uit. Bij de eerste gesloten *card sort* kregen ze de lijst van 37 life events, waarbij ze dezelfde 50 inhoudselementen als bij de open sorteertaak moesten indelen. Vervolgens vroegen we de deelnemers een kleiner deel van de 50 kaarten (totaal 36 kaarten) in te delen in de tweede set categorieën, afkomstig van de lijst met 32 events. Zie bijlagen I, II, III en IV voor de inhoudselementen en de lijsten met life events.

De instructie aan de deelnemers was dat niet alle categorieën gebruikt hoefden te worden en dat het toegestaan was meerdere kaarten in dezelfde categorie in te delen.

Na afloop van de drie sorteertaken beantwoordden de deelnemers nog enkele vragen over demografische factoren en over hun ervaringen met de Belastingdienst en diens website. De deelnemers waren gemiddeld 60-90 minuten bezig met het gehele onderzoek.

De resultaten van het onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van WebSort¹, een online sorteerprogramma. Dit programma voert een clusteranalyse uit, die de patronen in de sorteringen van de deelnemers zichtbaar maakt. De output van het programma wordt gepresenteerd in de vorm van boomdiagrammen, waarin zichtbaar is welke inhoudselementen vaak in dezelfde groep zijn ingedeeld door de deelnemers.

2.2 Resultaten

2.2.1 Open *card sort*

Voor de open sorteertaak zijn de labels die de deelnemers hebben toegekend eerst gestandaardiseerd. Dat wil zeggen dat er gekeken is welke groepsnamen inhoudelijk zo sterk overeenkwamen dat de groepen als gelijk gezien konden worden, bijvoorbeeld 'samenwonen' bij deelnemer A en 'samenleven' bij deelnemer B.

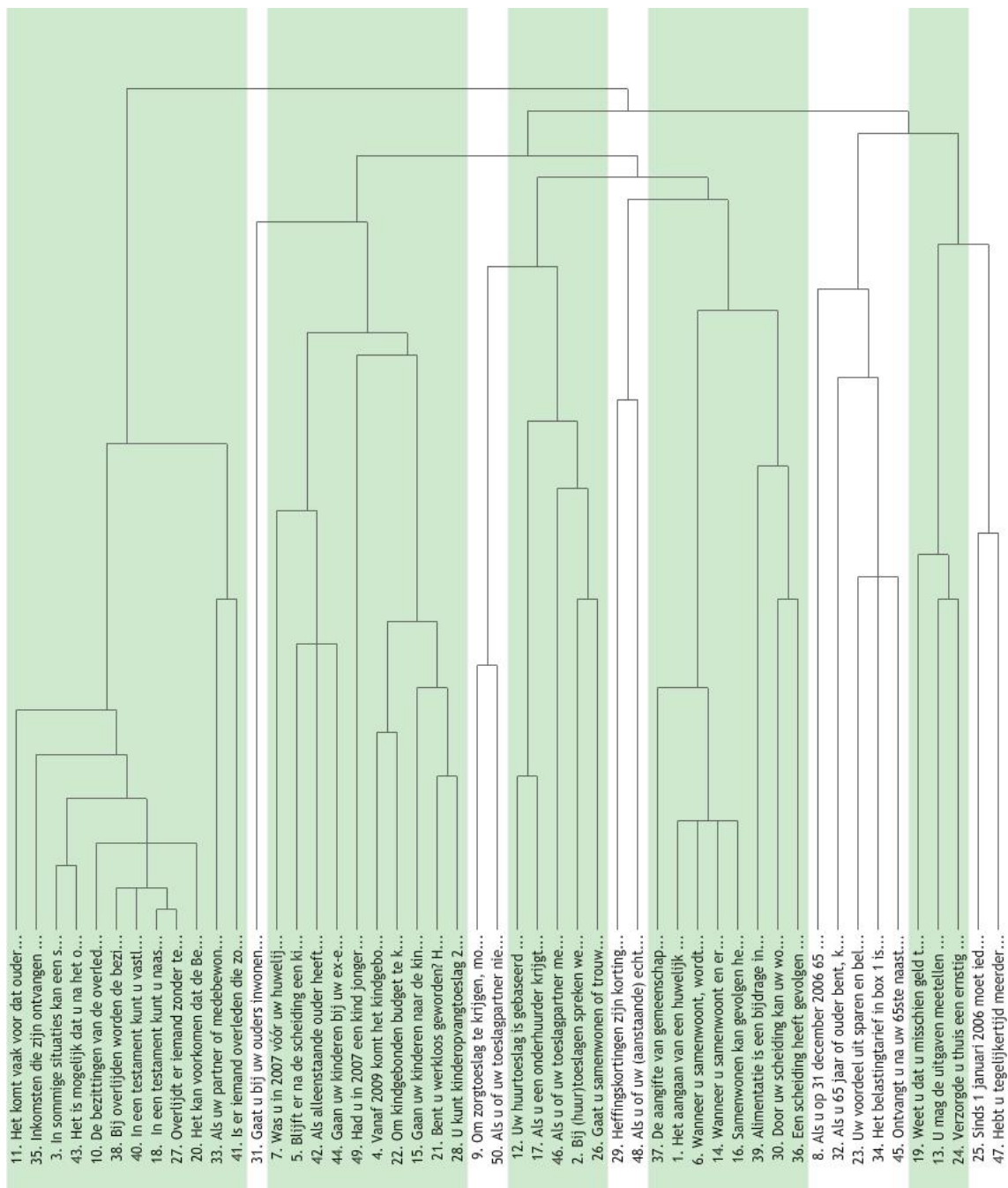
De open sorteertaak leverde in totaal 128 categorieën op die gegenereerd waren door de 30 deelnemers op. Veel van deze categorieën kwamen slechts eenmaal voor. Er was dus weinig overeenstemming tussen de deelnemers over de 'logische' indeling en labeling van de inhoudselementen.

In figuur 2.1 is een boomdiagram toegevoegd van de open sorteertaak. In dit diagram is te zien welke kaarten door de deelnemers vaak bij elkaar in een groep zijn ingedeeld. Hoe verder de 'takken' van het boomdiagram van elkaar verwijderd zijn, hoe minder vaak deze inhoudselementen bij elkaar werden gesorteerd. Hoe verder naar links de vertakking begint, hoe vaker een inhoudselement ingedeeld werd in een zelfde of vergelijkbare groep, bijvoorbeeld de groep Overlijden.

De kleurnuanceringsen in het boomdiagram verwijzen naar een indeling die voorgesteld wordt wanneer er van de 50 inhoudselementen tien groepen gemaakt zouden moeten worden.

¹ Voor meer informatie, zie <http://websort.net>

Figuur 2.1: Boomdiagram open sorteertaak²



² De (volledige) corresponderende inhoudselementen bij de nummers in dit boomdiagram zijn te vinden in bijlage I.

In het boomdiagram zijn twee groepen terug te vinden die (met enige fantasie) life events genoemd kunnen worden en die door tien of meer deelnemers zo gelabeld werden:

Groep 1; overlijden;

Groep 8: 65 jaar en ouder.

Groep 3 (kinderen en toeslagen) bevat een mengeling van inhoudselementen rondom fiscale gebeurtenissen die met ouderschap samenhangen en rondom kindertoeslag en kindgebonden budget. De andere groepen zijn thematisch ingedeeld, vaak rondom een fiscale of toeslageregeling. Er zijn groepen te onderscheiden rondom de zorgtoeslag (groep 4), de huurtoeslag (groep 5), de heffingskortingen (groep 6) en rondom het begrip fiscale partners (groep 7). Bij deze ordeningen mogen we er vanuit gaan dat niet zozeer het mentale model van een life event een rol heeft gespeeld in de ordening, maar het voorkomen van een fiscaal begrip of thema in de tekst. De labels die de deelnemers aan hun groepen toekenden wijzen daar ook op, bijvoorbeeld 'toeslagen'. De meest bekende life events, zoals 'samenwonen' en 'trouwen', kwamen vrijwel niet spontaan naar voren in het open sorteeronderzoek (zie ook tabel 2.1 in § 2.2.3).

Een aantal inhoudselementen werd in de open sortering vrijwel nooit in dezelfde categorie ingedeeld. Een voorbeeld van zo'n 'dwaalgast' is:

(31) Gaat u bij uw ouders inwonen met uw kind? Geef dan een adreswijziging door aan de gemeente. De gemeente geeft dit door aan ons.

Dit kaartje is door vrijwel elke deelnemer op een andere stapel gelegd. Het was de deelnemers niet duidelijk waar het bij hoorde.

Een blik op de groepen inhoudselementen in de open sorteertaak (de lijst aan de linkerkant van het boomdiagram in figuur 2.1) laat zien dat ordeningsproblemen soms ook veroorzaakt worden door de formulering van de inhoudselementen. Een voorbeeld hiervan is inhoudselement 29, dat vaak is ingedeeld in een kleine groep van elementen waarin het woord 'heffingskorting' voorkwam.

(29) Heffingskortingen zijn kortingen op uw inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen. Hierdoor hoeft u minder belasting te betalen. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, hebt u recht op één of meer heffingskortingen. Voor mensen ouder dan 65 gelden er andere kortingen.

Als we dit inhoudselement bekijken vanuit een life events-perspectief is alleen de laatste zin van belang: mensen die 65 worden, komen niet meer in aanmerking voor heffingskorting. De informatie in de laatste zinnen wordt aanmerkelijk slechter gelezen dan informatie in de eerste zinnen van alinea's, waardoor inhoudselement 29 maar zelden in de groep '65 en ouder' is ingedeeld. Op grond hiervan bevelen we aan om de formuleringen in de website tot op het niveau van alinea- en zinsbouw aan te laten sluiten bij de gekozen navigatiestructuur, ongeacht of die op thema's of life events is gebaseerd. Dus als een inhoudselement informatie bevat voor de categorie '65 en ouder' dan moeten die woorden aan het begin van elke alinea of pagina tekst hierover voorkomen. Dit vergemakkelijkt het scannend lezen dat typerend is voor informatiezoekers.

2.2.2 Gesloten card sort 1: 37 life events

De eerste gesloten sorteertaak bleek de lastigste van alle taken. Aan de deelnemers werd gevraagd de 50 inhoudselementen die ook in de open sorteertaak gebruikt werden onder te brengen bij de 37 life events van de lijst (zie bijlage IV). Er waren veel categorieën waar de deelnemers uit konden kiezen (37) en niet alle categorieën kwamen in terminologie overeen met de inhoudselementen die ingedeeld moesten worden.

Voor deze sorteertaak werden de categorieën 'u gaat scheiden', 'u krijgt de zorg over een kind', 'u gaat samenwonen' en 'u gaat trouwen' door alle deelnemers gebruikt.

Dat een bepaalde categorie door alle deelnemers gebruikt werd, betekent nog niet dat ze er allemaal dezelfde inhoudselementen bij onderbrachten. De overeenkomst tussen de inhoudselementen die de verschillende deelnemers bij een categorie onderbrachten, is berekend door het totale aantal kaarten in een categorie te delen door het aantal deelnemers dat de categorie gebruikte, vermenigvuldigd met het aantal unieke (verschillende) kaarten dat in totaal in die categorie werd ingedeeld. Weergegeven als formule ziet dat er als volgt uit:

Figuur 2.2: Berekening van de overeenkomst tussen deelnemers

$\frac{\text{Totaal aantal kaarten in categorie}}{\text{Aantal deelnemers die deze categorie gebruikten} * \text{aantal unieke kaarten in deze categorie}}$

Bij deze berekening geldt dus: hoe groter de overeenkomst, hoe meer van dezelfde kaarten de deelnemers in dezelfde categorie hebben ingedeeld. De waarde van de overeenkomst kan tussen de 0 en 1 liggen.

Een rekenvoorbeeld laat zien wat de overeenkomst uitdrukt. Stel dat 2 deelnemers inhoudselementen sorteren. Deelnemer 1 deelt element 1, 2 en 3 in één groep met het label '65 en ouder' in. Deelnemer 2 maakt een vergelijkbare groep en deelt daar kaartjes 1, 2 en 4 bij in. De overeenkomst in deze groep is dan:

$$6 \text{ (totaal aantal kaarten in de groep)} / 2 \text{ (aantal deelnemers)} * 4 \text{ (aantal unieke kaarten)} = 0,75.$$

Tabel 2.2 geeft de mate van overeenkomst weer voor de vijf life events die door (vrijwel) alle deelnemers benut werden.

Tabel 2.2: Voorbeeld van vijf categorieën uit de gesloten sorteertaak (37 life events)

Categorie	#	Overeenkomst
U gaat samenwonen	29	0,28
U gaat trouwen	29	0,23
U gaat scheiden	29	0,49
U laat een erfenis na	28	0,42
U wordt 65	28	0,54

Bij de categorieën die door alle deelnemers zijn gebruikt is de overeenkomst relatief groot in de drie groepen 'U gaat scheiden', 'U laat een erfenis na' en 'U wordt 65'. Voor de andere twee life events kan geconstateerd worden dat de categorie weliswaar door veel deelnemers werd gebruikt, maar dat er vaak verschillende inhoudselementen in werden ondergebracht. Blijkbaar paste de informatie op de kaartjes ook in andere categorieën, of was de link tussen de formulering van het inhoudselement en het life event niet duidelijk voor de deelnemers. Dit resultaat is in overeenstemming met met de opmerkingen van de deelnemers, waarbij werd aangegeven dat deze sorteertaak de lastigste taak was. De deelnemers vonden de kaarten moeilijk in te delen bij de beschikbare categorieën.

De sorteringen van de 30 deelnemers zijn ingevoerd in het hulpprogramma Websort en zijn net als bij de open sorteertaak door middel van de clusteranalyse in 10 groepen ingedeeld. In figuur 2.3 is de indeling van inhoudselementen bij de tweede sorteertaak te zien in de vorm van een boomdiagram.

Wat er in deze taak opvalt, is dat de inhoudselementen ingedeeld bij het groep 2, rondom het life event erfenis ('u ontvangt een erfenis' en 'u laat een erfenis na') volledig overeenkomt met de categorie 'overlijden' (groep 1) in de open sorteertaak. Vanuit de opstellers van de lijst van 37 life events gezien lijkt het belangrijkste aspect aan het life event 'overlijden' de erfrechtelijke kant te zijn, maar dat is voor de deelnemers in een spontane ordening niet het geval. Ze zijn echter wel in staat de onderlinge samenhang tussen de twee aspecten te zien, gezien het feit dat dezelfde kaartjes geordend worden onder de twee verschillende labels.

Ook de inhoudselementen in de categorie '65+' (groep 3) komen in grote mate overeen met een vergelijkbaar gelabelde groep bij de eerste *card sort*. Het mentale model van de deelnemers lijkt bij dit onderwerp overeen te komen met de categorisering die door de Belastingdienst gehanteerd is.

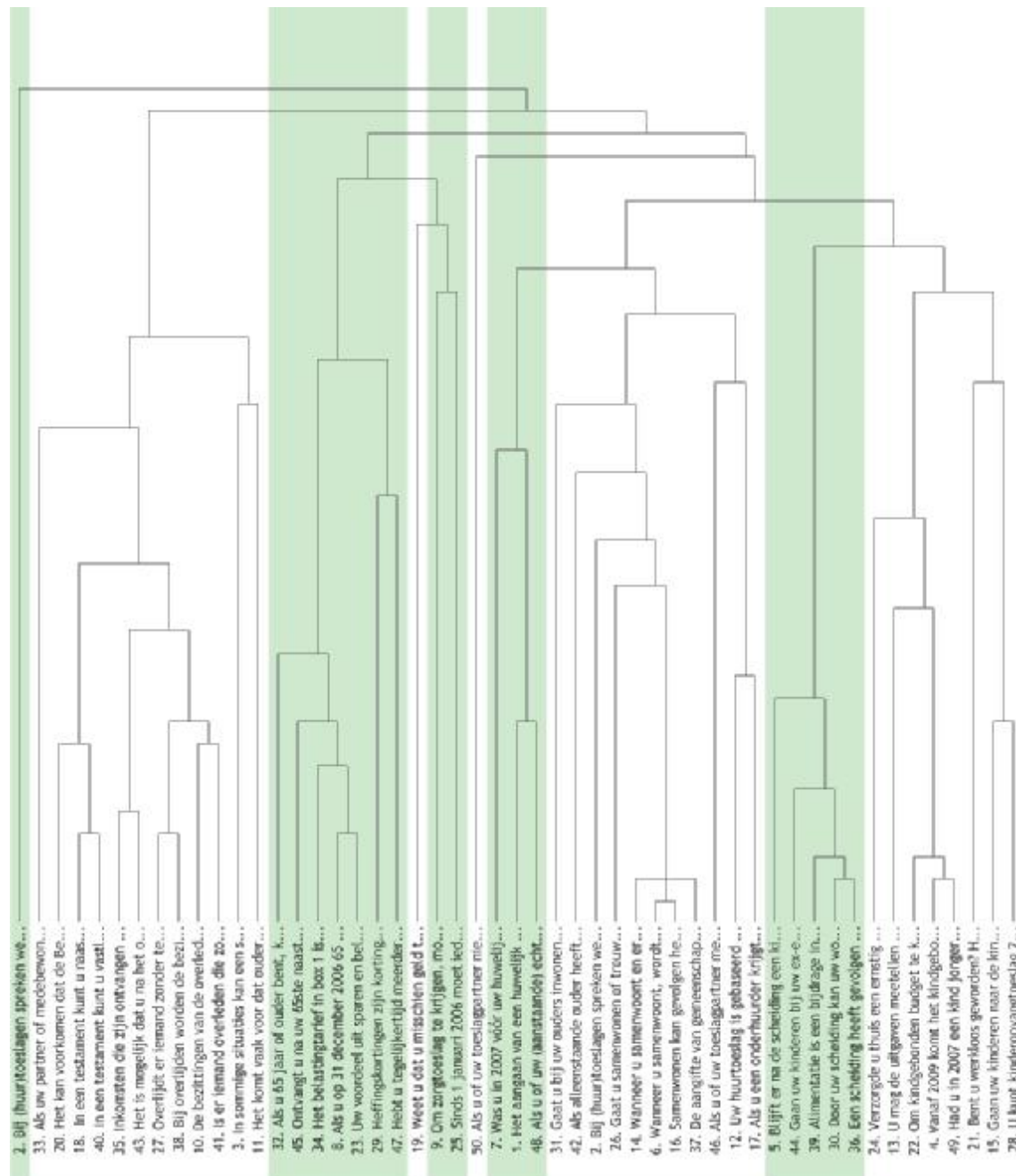
Deelnemers bleken in staat een beter onderscheid in categorieën te kunnen maken wanneer deze al van tevoren geformuleerd waren. Dit is duidelijk te zien in de categorieën 'u gaat samenwonen' en 'u gaat trouwen': in de open sorteertaak werden deze categorieën vaak als één beschouwd, terwijl er in deze sorteertaak een duidelijk onderscheid is gemaakt.

Er zijn in deze gesloten *card sort* ook groepen aan te wijzen die minder samenhangend zijn dan in de open sorteertaak. Zo bevat groep 8 zowel kaartjes over alleenstaand ouderschap, over samenwonen en huwelijk als over huurtoeslag. Ook zijn er meer 'dwaalgasten' in de gesloten *card sort*, bijvoorbeeld inhoudselement 2.

(2) Bij (huur)toeslagen spreken we niet van een partner, maar van een 'toeslagpartner'. [...] Hebt u die niet, dan kan iemand anders die ook op hetzelfde adres is ingeschreven, uw toeslagpartner zijn.

Blijkbaar is het bij een indeling op basis van life events niet makkelijk om een logische plek te vinden voor uitleg en informatie over specifieke regelingen, vooral als die niet gebonden zijn aan een duidelijk life event, zoals het geval is bij de huurtoeslag. Bij de open *card sort* maakte inhoudselement 2 deel uit van een groep elementen die onder de noemer 'huurtoeslag' was gebracht. Er was een behoorlijk grote overeenstemming tussen de deelnemers over de ordening van element 2 in die groep.

Figuur 2.3: Boomdiagram eerste gesloten sorteertaak – 37 life events



2.2.3 Gesloten card sort 2: 32 life events

In de laatste sorteertaak kregen de deelnemers 36 in plaats van 50 inhoudselementen³ voorgelegd, die dit keer in één van 32 life events ingedeeld dienden te worden. In deze set inhoudselementen kwam geen informatie voor die met toelagen te maken had. In tabel 2.3 staan vijf life events die door alle deelnemers gebruikt om minstens één van de inhoudselementen in te delen: 'ik ga samenwonen', 'ik ga trouwen', 'ik ga scheiden' en 'ik word 65'. De overeenkomst tussen deelnemers over welke inhoudselementen bij welke life events hoorden bleek te variëren (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3: Voorbeeld van vijf categorieën uit de gesloten sorteertaak (32 life events)

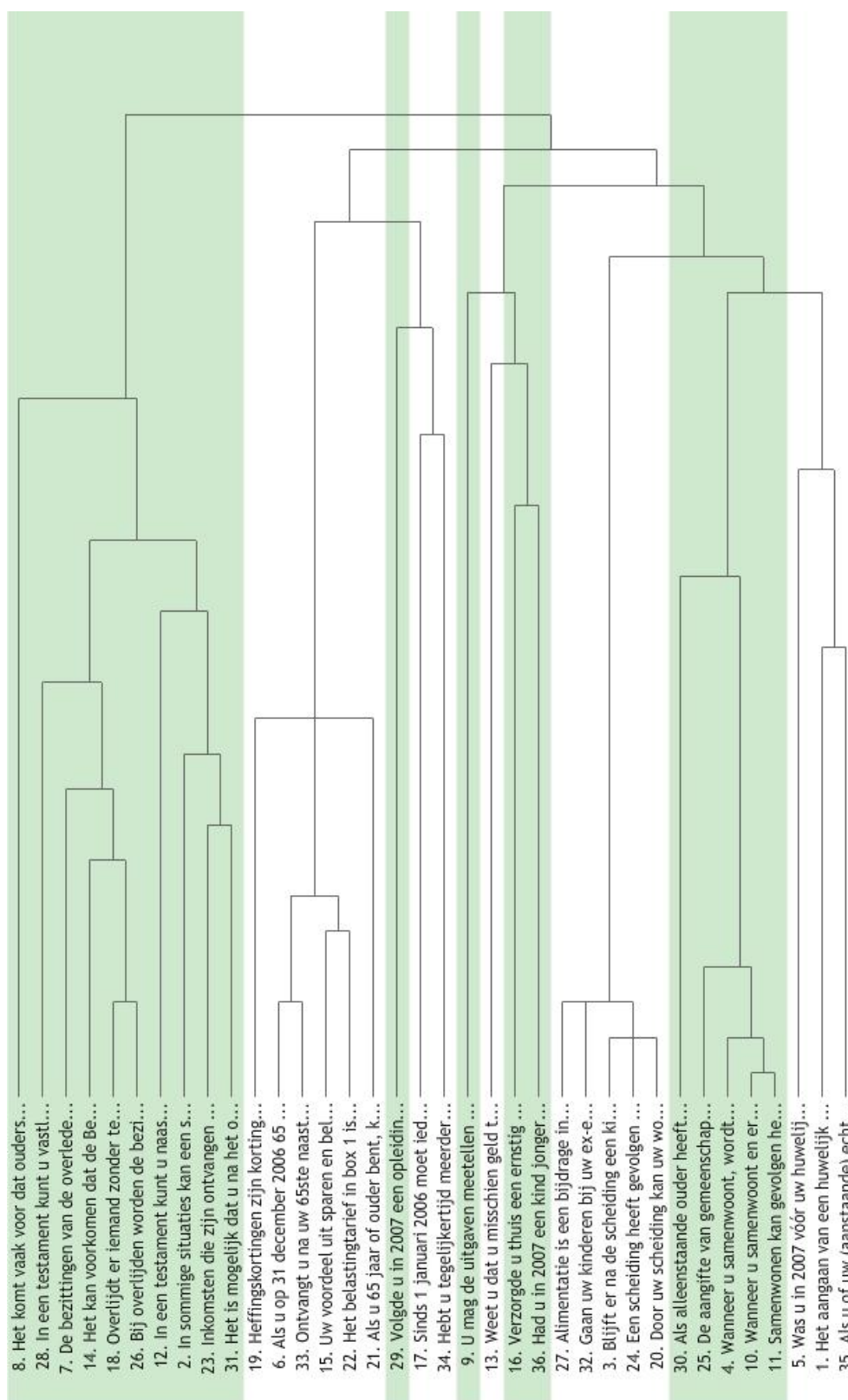
<i>Categorie</i>	<i>#</i>	<i>Overeenkomst</i>
Ik ga samenwonen	30	0,58
Ik ga trouwen	30	0,28
Ik ga scheiden	30	0,54
Er is iemand overleden	26	0,60
Ik word 65	30	0,47

De overeenkomst bij deze gesloten sorteertaak, waar 36 kaartjes over 32 categorieën verdeeld konden worden is hoger dan bij de andere gesloten sorteertaak, waar 50 kaartjes over 37 categorieën verdeeld moesten worden. Blijkbaar was het makkelijker om de inhoudselementen logisch onder te brengen als informatie over toelagen uit de set verwijderd werd. Voor vier van de vijf categorieën die door (bijna) alle deelnemers werden gebruikt werd een redelijk grote overeenkomst vastgesteld. Dat zijn blijkbaar life events die herkenbaar zijn voor de deelnemers.

Figuur 2.4 laat ook van deze laatste taak een boomdiagram zien. De inhoudselementen die geordend waren in de categorie 'overlijden' en '65+' kwamen vrijwel geheel overeen met de vergelijkbare groepen bij de andere twee sorteertaken. Dit bevestigt het beeld dat deze twee life events duidelijk herkenbaar zijn voor de deelnemers. Bij deze tweede gesloten sorteertaak werd een duidelijk(er) onderscheid gemaakt tussen de inhoudselementen op het gebied van trouwen, samenwonen en scheiden. Omdat deze life events ook voorkwamen in de lijst van 37, maar onder een iets andere benaming, lijkt het dat de formulering van life events als in de lijst van 32 beter begrepen wordt dan de formulering als in de lijst van 37.

³ Dit had tot reden dat er in de 50 inhoudselementen onderdelen uit de Toelagensite aanwezig waren, die in de lijst met 32 life events niet ingedeeld konden worden.

Figuur 2.4: Boomdiagram tweede gesloten sorteertaak – 32 life events



Ook bij deze sorteertaak constateren we dat de formulering van het centrale begrip van inhoudselementen niet consistent is, en dat centrale begrippen niet altijd op de voorkeursplaats in het begin van de eerste zin vermeld staan. Twee voorbeelden van inconsistente geformuleerde inhoudselementen:

(39) Alimentatie is een bijdrage in de kosten van uw levensonderhoud [..].

Dit inhoudselement hoort bij het life event 'ik ga scheiden', maar het woord scheiden komt niet voor in de tekst. De informatie zou makkelijker gevonden kunnen worden als het woord scheiding gebruikt was.

(1) Het aangaan van een huwelijk kan gevolgen hebben voor [...]

Het bijpassend 'life event' is geformuleerd als 'ik ga trouwen'. De twee alternatieve formuleringen voor hetzelfde begrip doen een flink beroep op de taalvaardigheid van de lezer en leiden makkelijk tot verwarring.

2.2.4 Beoordeling van de taken

In een kort nagesprek met de deelnemers is ingegaan op de uitgevoerde sorteertaken en hoe de deelnemers deze ervaren hebben. Het opmerkelijkste resultaat hierbij was dat vrijwel alle deelnemers meldden dat ze de lijst met 32 life events makkelijker en eenvoudiger te gebruiken vonden dan de lijst met 37 life events. Dat werd ook bevestigd door de grotere overeenkomst in hun sorteringen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de eerste lijst bestond uit wat algemenere events, wat het makkelijker maakte om de verschillende inhoudselementen bij één van de events in te delen. De tweede lijst bestond uit wat specifiekere life events, wat het mogelijk lastiger maakt om de kaarten in een categorie te plaatsen.

2.3 Conclusie en discussie

In dit verkennende onderzoek hebben we gekeken of deelnemers spontaan inhoudselementen van de website van de Belastingdienst sorteren in life events. Dit bleek maar voor een beperkt aantal thema's het geval. De deelnemers sorteerden het merendeel van de inhoudselementen in thematische categorieën en niet in categorieën gebaseerd op life events. Daaruit kunnen we niet simpelweg concluderen dat life events niet passen bij hun mentaal model. Het is mogelijk dat de deelnemers de life events niet herkenden als een mogelijke manier om inhoudselementen te categoriseren. Een thematische structuur op websites is meer gangbaar dan een structuur volgens life events. Wellicht wordt het sorteren in life events gangbaarder voor deelnemers wanneer deze navigatiestructuur op meer websites gebruikt gaat worden.

Wanneer we kijken naar de resultaten van de gesloten sorteertaken, kunnen we concluderen dat deelnemers wel degelijk in staat zijn om met life events te werken. Het lijkt er wel op dat de manier waarop de events geformuleerd zijn, van invloed is op zowel de attitude van de gebruikers als hun onderlinge overeenstemming: de lijst met 32 life events was volgens de deelnemers makkelijker om mee te werken dan de lijst met 37 events en ze deelden ook meer inhoudselementen op vergelijkbare manier in.

Opvallend was ook dat de deelnemers een specifieke set inhoudselementen, de elementen rondom 'overlijden' en rondom '65 worden', in alle drie de sorteertaken in dezelfde groep hebben geplaatst, ook al werd die groep enigszins verschillende gelabeld. Dit betekent dat de deelnemers voor de life events 'overlijden' en '65 worden' een duidelijk mentaal model hebben; ze zijn het eens over welke inhoudselementen ertoe behoren. Deze inhoud en labels kunnen een sterk fundament vormen voor een (gedeeltelijk of geheel) op life events gebaseerde website van de Belastingdienst.

Op basis van dit verkennende sorteeronderzoek kan geconcludeerd worden dat, hoewel deelnemers niet uit eigen beweging in life events sorteren, ze er wel degelijk mee kunnen werken.

Met dit onderzoek hebben we echter nog niet kunnen bekijken of een websitestructuur gebaseerd op life events het zoeken op overheidswebsites ook daadwerkelijk gemakkelijker maakt. Om ook op deze vraag een antwoord te krijgen, hebben we een gebruikersonderzoek uitgevoerd, waarin we verschillende navigatiestructuren, waaronder een life eventsstructuur, hebben vergeleken.

3 Methode van het gebruikersonderzoek

In het vooronderzoek hebben we laten zien dat hoewel deelnemers niet vaak uit eigen beweging een indeling op basis van life events maken, ze wel degelijk met een indeling van life events kunnen werken. Ook bleek er voor enkele categorieën een duidelijke overeenkomst in indelingen te bestaan, ongeacht of deelnemers deze categorieën zelf mochten benoemen of niet.

In het tweede deel van dit rapport zal het hoofdonderzoek van het project besproken worden, het gebruikersonderzoek. In dit onderzoek werden drie navigatiestructuren met elkaar vergeleken, die allemaal varianten waren van hetzelfde prototype van de Belastingdienstwebsite. Op deze manier is het mogelijk een vergelijking tussen de drie structuren te maken en zo te onderzoeken welke navigatiestructuur voor de deelnemers het efficiëntste en effectiefste werkte en welke structuur het beste gewaardeerd werd.

3.1 Opzet van het onderzoek

In dit onderzoek hebben we de invloed van de navigatiestructuur op het gebruiksgemak van de website van de Belastingdienst gemeten. Er zijn drie verschillende versies geconstrueerd van een deel van de website, die ieder een andere navigatiestructuur hadden:

- Eén structuur gebaseerd op een indeling in thema's,
- Eén structuur gebaseerd op een indeling in life events,
- Eén structuur gebaseerd op een gecombineerde indeling, thema's én life events.

Het gebruiksgemak hebben we gemeten door middel van de volgende afhankelijke variabelen:

- Effectiviteit van taakuitvoering,
- Efficiëntie van taakuitvoering,
- Tevredenheid over de website en over de Belastingdienst,
- Type problemen tijdens de taakuitvoering.

De effectiviteit en de efficiëntie van de taakuitvoering zijn onderzocht door deelnemers een aantal zoektaken te laten uitvoeren met een van de versies en te meten of ze de gevraagde informatie konden vinden (effectiviteit) en hoeveel tijd en muiskliks ze hiervoor nodig hadden (efficiëntie). De tevredenheid over de gebruikte versie van de website en over de Belastingdienst is gemeten in een vragenlijst die de deelnemers na de taakuitvoering in hebben gevuld.

Ook de mogelijke invloed van bepaalde eigenschappen van de deelnemers op het gebruiksgemak is meegenomen. We hebben de deelnemers gevraagd naar enkele algemene demografische kenmerken. Daarnaast hebben we gevraagd naar hun ervaringen met de Belastingdienst. Deze vragen hebben de deelnemers beantwoord na afloop van de taakuitvoering. Ze stonden in dezelfde vragenlijst als de vragen over de tevredenheid over de website (zie paragraaf 3.3.3).

Om te kunnen nagaan welke problemen de deelnemers hadden met de aangeboden navigatiestructuur, hebben we hun gevraagd hardop na te denken tijdens de taakuitvoering. Uit de geluids- en beeldopname van de taakuitvoering konden we afleiden welke problemen de deelnemers

hadden tijdens de taakuitvoering en wat de invloed van de aangeboden navigatiestructuur was. Deze problemen zullen in de resultatensectie besproken worden.

3.2 De deelnemers

De deelnemers aan dit onderzoek zijn geworven en geselecteerd door een onderzoeksbureau⁴. Dit bureau heeft 55 deelnemers uit de omgeving van Enschede geselecteerd en 19 uit de omgeving van Utrecht. Bij de selectie van de deelnemers hebben zij gestreefd naar een evenwichtige spreiding over geslacht, opleidingsniveau en leeftijd. Er werden alleen deelnemers ouder dan 18 jaar geselecteerd. Het enige andere selectiecriteria was dat zij niet deelgenomen hadden aan het sorteeronderzoek.

3.3 Het materiaal

3.3.1 De versies

De versies in dit onderzoek zijn gebaseerd op een gecombineerde versie die al eerder door de Belastingdienst is ontworpen.⁵ In deze versie worden verschillende navigatiemiddelen aangeboden. De belangrijkste navigatiemiddelen zijn de mogelijkheid om binnen verschillende thematische rubrieken te zoeken en de mogelijkheid om te zoeken aan de hand van life events. Daarnaast bevat deze versie ook een zoekvenster, een lijstje met nieuws en een lijst met belangrijke data, die normaal gesproken ook gebruikt kunnen worden om te zoeken, maar die in deze versie naar lege pagina's leiden. Ook kan er op de homepage gezocht worden via drie tabbladen voor verschillende doelgroepen (privé, zakelijk, visitors & non-residents). Er is direct na het ontwerpen van dit prototype een usability-onderzoek uitgevoerd met deelnemers uit de doelgroep, zowel particulieren als bedrijven, waaruit bleek dat deze versie van de website goed bruikbaar was.

⁴ Newcom Research & Consultancy, Enschede

⁵ Informatieontwerp Belastingdienst.nl. Project informatiestructuur Belastingdienst.nl, 2007.

Figuur 3.1: Homepage gecombineerde versie



Deze al eerder ontworpen versie hebben we in dit onderzoek gebruikt. Omdat we alleen geïnteresseerd waren in informatie voor de privédoelgroep, hebben daarbij de informatie voor de doelgroepen 'zakelijk' en 'visitors & non-residents' verwijderd uit de versie. Figuur 3.1 is een afbeelding van de homepage van deze versie. Hier is te zien dat de informatie wordt aangeboden in acht thematische rubrieken (aangifte, teruggave en betalen; werk en inkomen, etc.), die onderverdeeld zijn in subthema's (bijv. aftrekposten) en life events (bijv. nieuwe baan).

Wanneer er in de homepage geklikt wordt op een van de thematische rubrieken verschijnt er een pagina zoals afgebeeld in figuur 3.2. Bovenaan staat een blokje met life events, daaronder een lijst subthema's.

Figuur 3.2: Pagina 'Relatie, familie en gezondheid' uit gecombineerde versie

The screenshot shows the website interface for 'Belastingdienst'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'De organisatie', 'Werken bij', 'Contact', 'Sitemap', and 'Help'. Below this, there are buttons for 'Prive', 'Zakelijk', and 'Visitors & non-residents'. The main content area is titled 'Relatie, familie en gezondheid' and includes a sidebar with various categories like 'Aanpak, aangifte en betalen', 'Werk en inkomen', and 'Wonen'. The main content area features a section 'Verandert er iets in uw leven?' with links for 'U gaat samenwonen', 'U gaat trouwen', 'U gaat scheiden', 'U krijgt de zorg over een kind', and 'Uw kind gaat naar kinderopvang'. There are also sections for 'Download direct' and 'Rekenhulpen en tarieven'.

De life events en thema's worden in deze versie afgewisseld en niet als aanvullend gebruikt. Dit betekent dat er geen 'dubbele' koppen zullen voorkomen.

Deze versie, met een gecombineerde structuur waarin thema's en life events met elkaar gecombineerd worden, is gebruikt als basis voor de twee andere versies.

Figuur 3.3: Homepage thematische versie

The screenshot shows the homepage of the Dutch tax authority (Belastingdienst) in its thematic version. The layout is clean and organized into several key sections:

- Header:** Includes the logo 'Belastingdienst' and navigation links: Home, De organisatie, Werken bij, Contact, Sitemap, Help. A search bar is located on the right.
- Navigation:** Three main buttons are visible: '→ Prive', '→ Zakelijk', and '→ Visitors & non-residents'. On the right, there are additional links for 'Intermediairs' and 'Douane-expeditie'. A 'Zoeken' button is also present.
- Main Content Area:**
 - Nieuws en mededelingen:** A news section with a date '20 mei' and a headline 'Uw aangifte inkomsten-belasting moet voor 1 april binnen zijn.' followed by a sub-headline 'Wilt u een aanpak zien over belastingfraude of -ontduiking aan ons doorgeven?'.
 - Aangifte, teruggave en betalen:** A rubric with a title and a link 'aangifte doen, belasting terugvragen, aftrekposten betalen versluisen, meer...'.
 - Werk en inkomen:** A rubric with a title and a link 'werken in loondienst, werken als zelfstandige (tijdelijk) stoppen met werken, bijzondere situaties, meer...'.
 - Wonen:** A rubric with a title and a link 'eigen woning, huurwoning, bijzondere situaties, meer weten over...'.
 - Relatie, familie en gezondheid:** A rubric with a title and a link 'relatie, familie, gezondheid'.
 - Toeslagen:** A rubric with a title and a link 'huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag'.
 - Auto en vervoer:** A rubric with a title and a link 'beslissingen op auto en motor, auto en buitenland, reiskosten voor- en/of vakanties, meer...'.
 - Winst en vermogen:** A rubric with a title and a link 'sparen en beleggen, samenwonen, giften en schenken, vermogen en buitenland, meer...'.
 - Buitenland en douane:** A rubric with a title and a link 'gevoeren uit het buitenland invoeren, dueren buitenland, vermogen en buitenland, werken in het buitenland, werken in het buitenland, meer...'.
- Right Side Sidebar:**
 - Inloggen voor ondernemers:** A login section with fields for 'Lognaam' and 'Wachtwoord', a 'Probleem met inloggen?' link, and an 'Inloggen' button.
 - Belangrijke data:** A section with dates and descriptions: '1 apr. Uw aangifte moet binnen zijn. 1 jun. Voor deze datum ontvangt u uw voorlopige beschikking en uw teruggevoerde...' and '1 aug. Voor deze datum ontvangt u uw definitieve beschikking.'
 - Download direct:** A section with a title and a list of links: 'Aangiftesprogramma 2006', 'Aanvraag- en wijzigingsprogramma kinderopvangtoeslag 2007', 'Aanvraag- en wijzigingsprogramma huur- en zorgtoeslag 2007'.
 - Rekenhulp en tarieven:** A section with a title and a list of links: 'Motorrijtuurbelasting', 'BPM', 'Huurtoeslag', 'Zorgtoeslag', 'Kinderopvangtoeslag'.

De versie met de thematische structuur lijkt op het eerste gezicht erg op de gecombineerde versie. Ook op de homepage van de thematische versie (figuur 3.3) wordt de informatie aangeboden in acht thematische rubrieken. Anders dan in de gecombineerde versie zijn deze thema's alleen onderverdeeld in subthema's. Na het klikken op een van de hoofdthema's verschijnt er een lijst met subthema's (zie figuur 3.4).

Figuur 3.4 Pagina 'Relatie, familie en gezondheid' in thematische versie

Belastingdienst Home De organisatie Werken bij Contact Sitemap Help Zoeken

→ **Prive** → Zakelijk → Visitors & non-residents

→ Intermediairs
→ Douane-expeditieus

U bent hier: [Home](#) > [Relatie, familie en gezondheid](#)

Relatie, familie en gezondheid

Aangifte, teruggevoerd betalen

Werk en inkomen

Taakloos

Wonen

Auto en verkeer

Relatie, familie en gezondheid

- [Relatie](#)
- [Familie](#)
- [Gezondheid](#)

Winst en vermogen

Buitenland en douane

→ Huizen en huishoudens

- [Rekenhulpen](#)
- [Luchtreis](#)
- [Eenwiel of tweewiel voertuigen](#)
- [Nacht inloggen](#)
- [Uitloggen of afmelden](#)

Relatie

- [Samen aangifte doen \(fiscale partners\)](#)
- [Samen wonen](#)
- [Trouwlij](#)
- [Scheiden](#)

Familie

- [Erfen en schenken](#)
- [Kinderopvangtoeslag](#)
- [Geld bij erfenis aan een kind](#)
- [Thuiswonst kind](#)
- [Kind krijgen](#)

[Meer...](#)

Gezondheid

- [Aftrek gezondheids- en ziektekosten](#)
- [Vaste aftrek voor chronisch ziekten en gehandicapten](#)
- [Zorgtoeslag](#)
- [Zorgverzekerings](#)

[Meer...](#)

Download direct

- [Aanvraag- en wijzigingsprogramma kinderopvangtoeslag 2007](#)
- [Aanvraag- en wijzigingsprogramma huur- en zorgtoeslag 2007](#)

Rekenhulpen en tarieven

- [Kinderopvangtoeslag](#)
- [Zorgtoeslag](#)
- [Successiericht \(hoeveel belasting betalen erfers?\)](#)
- [Schenkingrecht \(hoeveel belasting betaalt u bij schenking?\)](#)

Figuur 3.5: Homepage life eventsversie

The screenshot shows the homepage of the Dutch tax authority (Belastingdienst) for the 'life events' version. The navigation bar includes 'Home', 'De organisatie', 'Werk bij', 'Contact', 'Sitemap', and 'Help'. There are three main navigation buttons: 'Prive', 'Zakelijk', and 'Visitors & non-residents'. The 'Prive' button is active. Below the navigation, there is a 'Nieuws en mededelingen' section with a date '20 mrt' and a headline 'Uw aangifte inkomsten-belasting moet voor 1 april binnen zijn.' followed by a sub-headline 'Wilt u een anonieme tip over belastingfraude of -ontduiking aan ons doorgeven?'. To the right, there is a login section for business owners ('Inloggen voor ondernemers') with fields for 'Lognaam' and 'Wachtwoord' and a 'Inloggen' button. Below the news section, there are several columns of links for various life events, such as 'U hebt een bijbaan', 'U wordt 18', 'U gaat studeren', 'U gaat op kamers wonen', 'U gaat samenwonen', 'U gaat trouwen', 'U gaat scheiden', 'U gaat trouwen', 'U krijgt de zorg over een kind', 'Uw kind gaat naar kinderopvang', 'U verhuist naar een huurwoning', 'U koopt een woning', 'U verkoopt uw woning', 'U verhuist naar het buitenland', 'U verhuist naar Nederland', 'U koopt een auto of motor', 'U importeert een auto of motor', 'U verkoopt uw auto of motor', 'U ontvangt een schenking', 'U doet een schenking', 'U ontvangt een erfenis', 'U laat een erfenis na', 'U gaat op vakantie', 'U wordt werkloos', 'U wilt eerder stoppen met werken', 'U gaat met pensioen', 'U wordt 65', 'U neemt of betaalt verlof op', 'U wordt ziek', 'U bent chronisch ziek of gehandicapt', 'U bent arbeidsongeschikt verklaard'. On the right side, there is a 'Belangrijke data' section with dates '1 apr.' and '1 aug.' and their corresponding deadlines. Below that is a 'Download direct' section with links to 'Aanmeldprogramma 2006', 'Aanmeld- en wijzigingsprogramma ondernemersbelasting 2007', and 'Aanmeld- en wijzigingsprogramma huw- en zorgbeslag 2007'. At the bottom right, there is a 'Rekenhulpen en tarieven' section with links to 'Mevrouwbelasting', 'BPM', 'Huurtoeslag', 'Zorgtoeslag', and 'Kinderopvangtoeslag'.

De homepage van de versie met de structuur volgens life events (zie figuur 3.5) verschilt wel aanmerkelijk van de andere twee versies. In plaats van een indeling in acht thematische rubrieken, staat hier een lijst van life events. Dit zijn dezelfde life events als de life events die gebruikt worden in de gecombineerde versie. Na het klikken op een van de life events, verschijnt de informatie die betrekking heeft op dit event.

3.3.2 De taken

Er zijn acht realistische zoektaken geformuleerd in de vorm van een kort scenario. Een van deze taken fungeerde als oefentaak. In iedere taakomschrijving werd de deelnemer gevraagd zich een bepaalde situatie voor te stellen. Een van de taken luidde: "Stel: uw zus heeft in februari een dochtertje gekregen. Binnenkort gaat ze voor twee dagen in de week weer aan het werk. Haar man werkt fulltime, dus hun dochtertje zal twee dagen in de week naar de crèche gaan. Kunt u uitvinden of de Belastingdienst kan bijdragen in de kosten van de crèche? Zo ja, wat zijn de voorwaarden voor deze bijdrage?"

De informatie waarnaar gevraagd werd in de taakomschrijvingen was in alle gevallen te vinden in ieder van de drie versies. De omschrijvingen zijn geformuleerd in informeel, begrijpelijk Nederlands. We hebben ervoor gezorgd dat er in de omschrijvingen geen typisch Belastingdienstbegrippen

voorkwamen die in het dagelijks taalgebruik niet veel voorkomen, zoals 'toeslagpartner' of 'inkomstenbelasting'. Ook werden in de omschrijvingen zo weinig mogelijk life events of thema's gebruikt. Wanneer ze wel werden gebruikt, werd er voor een andere formulering gekozen dan op de website, zodat de deelnemers niet door slechts te zoeken naar het betreffende woord de juiste pagina vonden.

Zie bijlage VI voor de volledige lijst van taken.

Figuur 3.6: Pagina 'u gaat samenwonen' uit life eventsversie

The screenshot shows the website of the Dutch tax authority (Belastingdienst). The main heading is 'U gaat samenwonen'. Below the heading, there is a question: 'Verandert er wat op belastinggebied als u gaat samenwonen?'. The answer states that it depends on the situation and provides a link to 'Gerelateerde informatie'. Below this, there is a table with three columns: 'Wanneer U...', 'Dan moet U...', and 'Meer informatie...'. The table contains four rows of information regarding tax implications of cohabitation.

Wanneer U...	Dan moet U...	Meer informatie...
• In een kalenderjaar in minimaal 6 maanden samen wonen. U kan samenwonen met een fiscale partner als u samenwonend bent. U kunt dan gezamenlijk aangifte doen.	• U hoeft niets te doen om fiscale partner te worden. Pas bij het rouwen van de aangifte geeft u uw partner op als fiscale partner en vult u de aangifte voor beide in.	Fiscale partners
• In een huurwoning, woon- of afgestudeerd, en u heeft samen niet veel inkomsten, dan kunt u mogelijk huurtoeslag krijgen.	• Lezen of u in aanvraag komt voor huurtoeslag. • Huurtoeslag aanvragen	Huurtoeslag Huurtoeslag aanvragen
• Al huurtoeslag ontvangt	• De verhuizing doorgeven aan de Belastingdienst. Mogelijk verandert de hoogte van uw huurtoeslag.	Wijzigingen huurtoeslag doorgeven
• Wilt voorkomen dat in geval van overlijden u of uw partner gezamenlijk wordt waard met belasting over de schift.	• Een erfenisvervalsing aanvragen. U wordt er bij de schift.	Erfen www.oorzelen.nl

3.3.3 De vragenlijst

De vragenlijst die de deelnemers na de taakuitvoering ingevuld hebben, bestond uit twee delen: vragen over de tevredenheid van de gebruikte versie en vragen over persoonlijke eigenschappen.

De vragen over de tevredenheid over de versie is gebaseerd op de Web Evaluation Questionnaire (WEQ). Dit is een Nederlandstalige vragenlijst voor het evalueren van websites van overheidsorganisaties. De lijst is ontwikkeld en gevalideerd door Elling, Lentz en De Jong (2007). De Website Evaluation Questionnaire bestaat uit 32 vragen over 9 constructen: relevantie, begrijpelijkheid, volledigheid, gebruiksvriendelijkheid, structuur, hyperlinks, snelheid, zoekvenster en

vormgeving. De vragen moeten op een vijfpunts Likertschaal, lopend van 'helemaal niet mee eens' tot 'helemaal mee eens', beantwoord worden.

De deelnemers aan dit onderzoek hebben alleen de vragen uit de Website Evaluation Questionnaire beantwoord die van belang waren voor dit onderzoek. Omdat we een versie van een website hebben onderzocht, waarop niet alle informatie stond en waarop geen werkend zoekvenster stond, hebben we de vragen over deze onderwerpen verwijderd. Ook de vragen over de snelheid van de website en de relevantie ervan, waren in dit onderzoek niet relevant.

De deelnemers hebben 17 vragen uit de Website Evaluation Questionnaire beantwoord over:

- Begrijpelijkheid, bijv. 'Ik vind het taalgebruik op de website moeilijk';
- Gebruiksvriendelijkheid, bijv. 'Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik';
- Structuur, bijv. 'Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek';
- Hyperlinks, bijv. 'De startpagina van de website leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek';
- Vormgeving, bijv. 'Ik vind de website prettig om te zien'.

De deelnemers hebben hun tevredenheid over de website ook uitgedrukt in een rapportcijfer. Zie bijlage VII voor de volledige vragenlijst.

Het tweede deel van de vragenlijst bestond uit vragen over eigenschappen van de deelnemers die mogelijk van invloed kunnen zijn op het gebruiksgemak. We hebben gevraagd naar de algemene demografische kenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en internetervaring. Ook hebben we gevraagd naar de ervaringen van de deelnemers met de Belastingdienst. We hebben de volgende zaken bevraagd: regelen de deelnemers zelf hun belastingzaken, doen zij zelf de jaarlijkse aangifte, doen zij elektronisch aangifte, maken ze gebruik van toeslagen, en vragen zij deze toeslagen zelf aan? Ook hebben de deelnemers hun ervaringen met de Belastingdienst uitgedrukt in een rapportcijfer. Verder bevatte dit deel van de vragenlijst twee vragen over de website van de Belastingdienst: 'Bezoekt u de originele website van de Belastingdienst wel eens?' en, zo ja, 'Hoe vaak bezoekt u de website van de Belastingdienst?'

Ten slotte stonden er in de vragenlijst acht stellingen die de Belastingdienst gebruikt om de burgers in vier segmenten in te delen: Meedoeners, Gemakzuchtigen, Verongelijken en Veeleisenden. Door aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met stellingen als 'De Belastingdienst vertrouwt de burger' en 'Ik voel me sterk betrokken bij wat er in de maatschappij gebeurt' konden de deelnemers in dit onderzoek ingedeeld worden in een van de vier segmenten.

3.4 Procedure

Het onderzoek is afgenomen in een rustige kamer in een van de gebouwen van de Universiteit Twente (deelnemers uit de omgeving van Enschede) en in een rustige kamer in een van de kantoren van de Belastingdienst in Utrecht (deelnemers uit de omgeving van Utrecht). Twee onderzoeksleiders hebben de 74 onderzoeken afgenomen. Door de procedure van het onderzoek nauwkeurig vast te leggen in een schriftelijk

protocol (zie bijlage V) hebben we er zorg voor gedragen dat het onderzoek bij alle deelnemers op precies dezelfde wijze is verlopen.

De onderzoeksleiders haalden de deelnemers op bij de receptie van het betreffende gebouw en begeleidden ze naar de onderzoeksruijnte. Daar gaven zij de deelnemers eerst, volgens het protocol, uitleg over het onderzoek. Ze benadrukten in deze uitleg dat het doel van het onderzoek een test van de kwaliteit van de website was, en geen test van de kennis of vaardigheden van de deelnemer. De deelnemer mocht ook op ieder gewenst moment een taak afbreken of stoppen met het onderzoek. Ze legden ook uit dat de website die getest werd een prototype was en niet de complete (of huidige) website van de Belastingdienst. Aan het einde van de uitleg vroegen ze om toestemming voor het opnemen van geluid en beeld. Hierbij gaven zij een uitleg over de vertrouwelijkheid waarmee we de opnamen hebben behandeld. Na deze uitleg kreeg de deelnemer de gelegenheid om vragen te stellen en werd hem of haar gevraagd een handtekening te zetten onder het toestemmingsformulier voor het maken van de opnames.

Nadat de onderzoeksleider de vrijwilligheid van de deelname nogmaals had benadrukt, begon de deelnemer met de oefentaak. Dit was een eerste zoektaak op een van de drie versies. De deelnemers werden op volgorde van deelname toegewezen aan een versie. De onderzoeksleider startte de benodigde software (Morae) op en overhandigde het kaartje met de beschrijving van de oefentaak. Tijdens de uitvoering van de oefentaak hield de onderzoeksleider in de gaten of de deelnemer hardop na bleef denken. Gebeurde dit niet dan spoorde de onderzoeksleider de deelnemer daartoe aan met de vraag "waar denkt u nu aan?" Bleek uit de oefentaak dat de deelnemer begreep wat er van hem of haar verwacht werd, dan startte het eigenlijke onderzoek. Was er nog iets onduidelijk over de taken of de uitvoering, dan was er nog gelegenheid dit te verduidelijken.

De deelnemer kreeg de zeven taken één voor één voorgelegd. Om volgorde-effecten te voorkomen, werden de taken steeds in een andere volgorde aangeboden. Wanneer hij of zij duidelijk aangaf een antwoord op de vraag te hebben gevonden of de taak niet kon oplossen, werd de het kaartje met de taakomschrijving weer teruggenomen door de onderzoeksleider. De deelnemer werd gevraagd terug te gaan naar de homepage van de website en kreeg vervolgens de volgende taakomschrijving. Tijdens de taakuitvoering vroeg de onderzoeksleider "waar denkt u nu aan?" op momenten dat de deelnemer niet hardop dacht. Na het uitvoeren van de zeven taken kreeg de deelnemer een papieren vragenlijst met vragen over de tevredenheid over de site en enkele vragen over demografische gegevens. Na het invullen van deze lijst gaf de onderzoeksleider desgewenst nog een korte uitleg over het doel van het onderzoek.

Het totale onderzoek duurde gemiddeld ongeveer een uur (variërend van 40 tot 70 minuten). De duur van het onderzoek was afhankelijk van allerlei factoren: de snelheid waarmee de deelnemers de taken uitvoeren maar ook de belangstelling die zij na afloop toonden in het onderwerp en het doel van het onderzoek.

4 Resultaten van het gebruikersonderzoek

4.1 Analyse van de data

Het doel van dit onderzoek is te bepalen in hoeverre het gebruiksgemak van de drie verschillende versies van de website verschilt. Het gebruiksgemak van een site wordt bepaald door de effectiviteit (hoe goed informatiezoekende taken uitgevoerd worden), de efficiëntie (hoeveel tijd de deelnemers nodig hebben voor de taken of hoeveel acties ze uit moeten voeren) en de waardering van de gebruikers voor de site en het gebruik ervan. We hebben, met behulp van het statistische softwareprogramma SPSS, de verschillen tussen de effectiviteit en de efficiëntie van de versies en de waardering voor de verschillende versies geanalyseerd.

We hebben steeds eerst een variantieanalyse uitgevoerd om na te gaan of er een statistisch significant verschil is tussen de drie versies. Beantwoorden de deelnemers met een van de versies meer taken goed dan de deelnemers met de andere versies? Beantwoorden de deelnemers met een van de versies de taken sneller? Zijn de deelnemers met een van de versies meer tevreden?

Daarna hebben we een reeks tweewegsvariantieanalyses uitgevoerd om te bepalen of de kenmerken van de deelnemers van invloed zijn op de manier waarop zij met de drie versies werkten. Een vraag die daarbij beantwoord wordt, is bijvoorbeeld: Heeft de internetervaring van de deelnemers invloed op de manier waarop zij met de versies omgaan? Het is mogelijk dat deelnemers met veel internetervaring gewend zijn aan thematische sites en de taken goed kunnen beantwoorden als ze gebruik maken van de thematische versie, terwijl dit niet geldt voor deelnemers met minder internetervaring.

We hebben naar de volgende kenmerken van deelnemers gekeken:

- Geslacht (mannen en vrouwen)
- Leeftijd (jonger of ouder dan 47 jaar⁶)
- Opleiding (laag of middelbaar opgeleid tegenover hoger opgeleid⁷)
- Regelen belastingzaken (deelnemers die zelf hun belastingzaken regelen tegenover deelnemers die dit laten doen door iemand anders)
- Bezoeken website van de Belastingdienst (1 of 2 keer per jaar tegenover 3 keer of vaker)
- Internetgebruik (meer of minder dan 10 uur per week)
- Segment (Welwillenden en Gemakzuchtigen tegenover Gefrustreerden en Kieskeurigen, zie paragraaf 4.2 voor meer informatie)

De uitkomst van iedere variantieanalyse bestaat uit een F-waarde en een p-waarde. Hoe hoger de F-waarde, hoe groter de kans dat het verschil tussen de versies statistisch significant is. Een hoge F-waarde levert een lage p-waarde op. De p-waarde geeft aan hoe groot de kans is dat de verschillen tussen de groepen op toeval berusten. Als de p-waarde kleiner

⁶ We hebben een zogenaamde mediaan-split uitgevoerd om de deelnemers in twee gelijke groepen te verdelen.

⁷ Opleiding is hier als volgt ingedeeld: laag = basisschool/lagere school en LBO/VBO/VMBO/MAVO; midden = HAVO/VWO en MBO; hoog = HBO/Universiteit.

is dan 0,05 (de kans op toeval is kleiner dan 5%), dan wordt het verschil statistisch significant genoemd. Is de p-waarde kleiner dan 0,10, dan is het verschil weliswaar niet statistisch significant, maar de kans op toeval is nog klein genoeg om de verschillen tussen de groepen toch wat beter te bekijken. Wij rapporteren hieronder alle F-waarden van de analyses. Is de F-waarde groter dan 1, dan rapporteren we ook de p-waarde.

In de volgende paragrafen gaan we eerst wat dieper in op de eigenschappen van de deelnemers. Dit doen we in de eerste plaats om een beeld te geven van wie er deel hebben genomen aan het onderzoek en in de tweede plaats omdat deze eigenschappen van invloed kunnen zijn op de taakuitvoering. Daarna, in de derde paragraaf rapporteren we de resultaten met betrekking tot effectiviteit. In de vierde paragraaf staan de resultaten met betrekking tot efficiëntie en in de vijfde paragraaf de resultaten met betrekking tot de waardering voor de website.

4.2 Deelnemers aan het onderzoek

In totaal hebben 74 mensen deelgenomen aan dit onderzoek. Zij kregen elk één versie van de drie experimentele websites van de Belastingdienst (thematisch, gecombineerd, life events) voorgelegd. De deelnemers zijn in volgorde van deelname toegewezen aan de drie versies van de website.

De data van vijf deelnemers zijn niet meegenomen in de analyses. Eén van hen was werkzaam bij de Belastingdienst; een ander had ook deelgenomen aan het sorteeronderzoek, een derde persoon was door een andere deelnemer vooraf uitgebreid geïnformeerd over doel en opzet van het onderzoek, een vierde persoon heeft de onderzoeksessie afgebroken om fysieke redenen. De gegevens van een vijfde persoon zijn na eerste analyse van de data verwijderd omdat zij uitzonderlijk veel tijd nodig had voor de taken⁸.

4.2.1 Demografische eigenschappen

Van de overgebleven 69 deelnemers hebben er 51 in Enschede deelgenomen en 18 in Utrecht. De deelnemers woonden in deze steden of in de directe omgeving. De overige demografische eigenschappen van de deelnemers, uitgesplitst naar de versie die zij gebruikten, staan in tabel 3.1. De kleine verschillen tussen de drie groepen laten zien dat er geen systematische verschillen zijn tussen de groepen.

⁸ De totale tijd voor de zeven taken (56 minuten), week meer dan drie standaarddeviaties af van het gemiddelde (21 minuten, voor verwijderen data van deze persoon). De gemiddelden van alle andere deelnemers vielen binnen de grens van 3 standaarddeviaties boven of onder het gemiddelde van 21 minuten.

Tabel 3.1: Demografische eigenschappen van de deelnemers

	#	Geslacht		#	Leeftijd		#	Opleiding ⁹			#	Uren internet per week		
		M	V		Gem.	SD ¹⁰		L	M	H		0-5h	6-10h	>10h
Versie 1 (thematisch)	23	11	12	23	43,74	14,95	22	0	13	9	23	2	5	16
Versie 2 (gecombineerd)	23	13	10	23	47,91	18,61	23	3	10	10	23	3	5	15
Versie 3 (life events)	23	14	9	23	46,57	15,78	23	2	8	13	23	4	5	14
Totaal	69	38	32	69	46,07	16,37	69	5	31	32	69	9	15	45

4.2.2 Kennis over de Belastingdienst

We hebben de deelnemers ook gevraagd naar hun contacten met de (website van) de Belastingdienst en hun waardering daarvoor. Tabel 3.2 geeft hier een overzicht van. Bij controle of de drie groepen systematisch van elkaar verschilden op het punt van contact en waardering voor de Belastingdienst bleek dat er op geen van de punten verschillen tussen de drie versies waar te nemen waren.

Tabel 3.2: Contacten en waardering van deelnemers met de Belastingdienst

	Aangifte digitaal		Website BD bezocht					Gebruik toeslag		Rapportcijfer BD		
	#	#	#	0	1-2	2-5	>6	#	#	#	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	23	21	22	6	4	7	5	23	14	22	7,15	1,27
Versie 2 (gecombineerd)	23	20	23	5	4	8	6	23	11	23	6,85	1,18
Versie 3 (life events)	22	20	23	4	5	8	6	22	16	22	6,91	1,08
Totaal	69	61	68	14	14	23	17	68	41	67	6,97	1,17

Ook hebben we de deelnemers gevraagd naar hun voorkennis over belastingzaken, opgebouwd bij het zelf uitvoeren van de belastingtaken. We hebben gevraagd wie in het huishouden de belastingzaken regelt en wie de aangifte verzorgt. Tabel 3.3 geeft de antwoorden weer. Bij de vraag wie in het huishouden de belastingzaken regelt en wie de jaarlijkse inkomstenbelastingaangifte doet, waren meerdere antwoorden mogelijk. Het totaal over deze vragen kan daarom meer dan 69 deelnemers zijn. Bij controle of de drie groepen systematisch van elkaar verschilden op het punt van kennis van belastingzaken bleek dat er geen verschillen waar te nemen waren.

⁹ Opleiding is hier als volgt ingedeeld: hoog = basisschool/lagere school en LBO/VBO/VMBO/MAVO; midden = HAVO/VWO en MBO; laag = HBO/Universiteit

¹⁰ SD staat voor *standaarddeviatie*, de spreiding van de variabele.

Tabel 3.3: Uitvoering belastingtaken

	Wie regelt belastingzaken?				Wie doet de (jaarlijkse) aangifte?				Aanvraag toeslag	
	#	Zelf	Partner familie	Profes-sional	#	Zelf	Partner familie	Profes-sional	#	Zelf
Versie 1 (thematisch)	23	14	5	7	23	12	4	8	14	10
Versie 2 (gecombineerd)	23	13	7	6	23	13	5	8	11	8
Versie 3 (life events)	23	15	7	5	22	13	6	3	16	13
Totaal	69	42	19	18	69	38	15	19	41	31

4.2.3 Segmentatie van de deelnemers

De Belastingdienst onderscheidt in de totale populatie van burgers vier verschillende segmenten die getypeerd worden als Welwillenden, Gemakzuchtigen, Gefrustreerden en Kieskeurigen. Uit eerder onderzoek van de Belastingdienst [Segmentatiepaspoort Belastingdienst, 2007] is bekend hoe groot de segmenten in de populatie van Nederlandse belastingbetalers zijn. Aan de hand van de antwoorden van onze deelnemers op acht vragen kan worden vastgesteld bij welk segment ze behoren. De resultaten zijn in tabel 3.4 weergegeven.

Tabel 3.4: Indeling deelnemers in segmenten

	#	Wel-willenden %	#	Gemak-zuchtigen %	#	Gefrus-treerden %	#	Kies-keurigen %	Totaal #
Landelijk	-	32	-	34	-	25	-	9	-
Versie 1 (thematisch)	12	52,2	1	4,3	3	13,0	7	30,4	23
Versie 2 (gecombineerd)	10	43,4	1	4,3	5	21,7	7	30,4	23
Versie 3 (life events)	14	60,9	5	21,7	1	4,3	3	13,0	23
Totaal	36	52,2	7	10,1	9	13,0	17	24,6	69

Uit tabel 3.4 blijkt dat we in ons onderzoek een oververtegenwoordiging hebben van Welwillenden. Meer dan de helft van de deelnemers behoort tot deze groep (52,2%), terwijl de Nederlandse bevolking slechts voor 32% uit Welwillenden bestaat. Hetzelfde geldt voor Kieskeurigen. Ongeveer een kwart van de deelnemers (24,6%) behoort tot deze groep, de Nederlandse bevolking bestaat voor slechts 9% uit Kieskeurigen. Dit is niet verbazingwekkend omdat juist deze groepen eerder geneigd zullen zijn mee te doen aan een onderzoek als dit. Gefrustreerden en Gemakzuchtigen zijn daar waarschijnlijk minder gemakkelijk toe te bewegen. Deze laatste twee groepen zijn in het onderzoek dan ook ondervertegenwoordigd.

De ongelijke verdeling van de deelnemers over de vier segmenten en de kleine aantallen in sommige segmenten zorgen ervoor dat we niet kunnen nagaan of het segment invloed heeft op de manier waarop de deelnemers omgaan met de verschillende versies. Om hier toch iets over te kunnen

zeggen, hebben we de deelnemers herverdeeld in twee segmentgroepen, waarbij we de Welwillenden en de Gemakzuchtigen samen hebben genomen en de Gefrustreerden en Kieskeurigen ook¹¹. De resultaten daarvan staan in de volgende paragrafen, waarin we verslag doen van de invloed van de versie op het gebruik van de website.

Het is wel mogelijk om, onafhankelijk van de gebruikte versie van de website, te toetsen of het segment waartoe de deelnemers behoorden invloed heeft gehad op het gebruik van de website. Dit blijkt niet het geval te zijn. Er is geen verschil gevonden in het aantal taken dat ze op correcte wijze afronden, in de totale tijd die ze nodig hadden voor het uitvoeren van de taken en in de waardering voor de website (drie maal $F(3,65) < 1$).

Tabel 3.5: Gebruiksgemak van de website per segment

	#	Goed uitgevoerde taken		Totale tijd		Waardering	
		Gem.	Sd	Gem.	Sd	Gem.	Sd
Welwillenden	36	4,67	1,31	1253	547	3,65	0,64
Gemakzuchtigen	7	3,71	1,60	1137	294	3,76	0,87
Gefrustreerden	9	4,67	1,73	1243	433	3,56	0,41
Kieskeurigen	17	4,53	1,42	1323	444	3,42	0,47
Totaal	69	4,54	1,42	1257	481	3,59	0,60

4.3 Effectiviteit van de website

4.3.1 Gemiddeldes over de zeven taken

De belangrijkste vraag in dit onderzoek is hoe goed de deelnemers in staat waren om hun informatiezoekende taken uit te voeren met elk van de drie versies. De deelnemers kregen zeven taken voorgelegd die zij met de hun gerepresenteerde versie van de site moesten uitvoeren. Zie bijlage VI voor de taken.

Tabel 3.6 hieronder laat de gemiddelde scores van de drie groepen deelnemers zien. Er is in deze tabel 3.6 onderscheid gemaakt tussen drie soorten scores: goed, fout en niet opgelost. Goede scores zijn, vanzelfsprekend, de taken die de deelnemers goed hebben beantwoord. De score 'fout' betekent dat de deelnemer de taak wel opgelost heeft, maar dat dit antwoord niet het juiste was. Niet opgelost betekent tot slot dat de deelnemer (en niet de onderzoeker) de taak voortijdig heeft afgebroken, omdat hij/zij van mening was dat het antwoord niet op de website te vinden was, dan wel dat hij/zij de juiste zoekcapaciteiten niet bezat.

¹¹ Dit hebben we gedaan na communicatie met de klankbordgroep. Volgens de leden daarvan vormt het geen bezwaar de segmenten op deze manier samen te voegen.

Tabel 3.6: Gemiddeld aantal goede, foute en niet opgeloste taken per versie

	#	Aantal goed		Aantal fout		Aantal niet opgelost	
		Gem.	Sd	Gem.	Sd	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	23	4,78	1,65	0,78	1,00	1,43	1,27
Versie 2 (gecombineerd)	23	4,26	1,39	1,04	0,83	1,70	1,15
Versie 3 (life events)	23	4,57	1,20	0,87	0,82	1,52	1,08
Totaal	69	4,54	1,42	0,90	0,88	1,55	1,16

De variantieanalyses laten geen significante verschillen zien tussen de versies (goed: $F(2,66) < 1$; fout: $F(2,66) < 1$; niet opgelost: $F(2,66) < 1$). Dit betekent dat de deelnemers in iedere groep evenveel taken goed uitvoerden, even vaak de taken fout oplosten en even vaak de taak niet oplosten.

Een aantal tweewegsvariantieanalyses is uitgevoerd om te bepalen of de kenmerken van de deelnemers van invloed zijn op het aantal taken dat zij goed oplosten met behulp van de drie versies van de website.

Geslacht (man-vrouw)

Mannen en vrouwen losten gemiddeld evenveel taken goed op: $F(1,63) = 1,00$; $p = 0,32$. Er was ook geen interactie-effect, dat wil zeggen dat mannen en vrouwen op dezelfde manier reageren op de drie versies: $F(2,63) < 1$.

Leeftijd (jonger of ouder dan 47)

Geen effect van leeftijd: $F(1,63) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,63) < 1$.

Opleiding (laag of middelbaar tegenover hoger opgeleid)

Geen effect van opleiding: $F(1,63) < 1$. Wel is er een statistisch significant interactie-effect: $F(2,63) = 3,57$, $p = 0,03$. In tabel 3.7 zijn de gemiddeldes van deze groepen weergegeven. Uit de tabel valt af te leiden dat hoger opgeleiden meer taken goed oplossen als ze met de life events-versie werken, terwijl lager opgeleiden juist minder taken oplossen als met de life events-versie werken.

Tabel 3.7: Aantal goed opgeloste taken, uitgesplitst naar opleidingsniveau

	Laag of middelbaar opgeleid			Hoog opgeleid		
	#	Gem.	Sd	#	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	14	4,79	1,76	9	4,78	1,56
Versie 2 (gecombineerd)	13	4,62	1,33	10	3,80	1,40
Versie 3 (life events)	10	3,80	1,03	13	5,15	0,99
Totaal	37	4,46	1,46	32	4,62	1,39

Regelen belastingzaken (zelf of iemand anders)

Geen effect van wie de belastingzaken regelt: $F(1,63) = 2,48$, $p = 0,12$. Geen interactie-effect: $F(2,63) < 1$.

Bezoeken website Belastingdienst (1 of 2 keer tegenover 3 keer of meer per jaar)

Geen effect van het bezoeken van de website $F(1,63) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,63) = 1,07$, $p = 0,35$.

Internetgebruik (meer of minder dan 10 uur per week)

Geen effect van internetgebruik: $F(1,63) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,63) = 1,60$, $p = 0,21$.

Segment (Welwillenden en Gemakzuchtigen tegenover Gefrustreerden en Kieskeurigen)

Geen effect van segment: $F(1,63) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,63) = 1,96$, $p = 0,15$.

4.3.2 Gemiddeldes per taak

Tot nu toe hebben we uitsluitend naar de resultaten over het totaal van zeven taken gekeken, maar we hebben ook gekeken naar de resultaten op de afzonderlijke taken. In tabel 3.8 is weergegeven hoe effectief de deelnemers waren per taak.

Tabel 3.8a: Score voor alle taken per versie (taak 1-4)

	#	Taak 1 ¹²			Taak 2			Taak 3			Taak 4		
		Goed	Fout	NO	Goed	Fout	NO	Goed	Fout	NO	Goed	Fout	NO
Versie 1 (thematisch)	23	15	6	2	18	0	5	21	2	0	9	1	13
Versie 2 (gecombineerd)	23	16	6	1	19	0	4	18	4	1	7	0	16
Versie 3 (life events)	23	16	3	3	22	1	0	17	4	2	5	0	18
Totaal	69	47	15	6	59	1	9	57	10	3	21	1	47

NO = niet opgelost

Tabel 3.8b: Score voor alle taken per versie (taak 5-7 en totaal)

	#	Taak 5			Taak 6			Taak 7			Totaal		
		Goed	Fout	NO	Goed	Fout	NO	Goed	Fout	NO	Goed	Fout	NO
Versie 1 (thematisch)	23	12	6	5	21	1	1	14	2	7	110	18	33
Versie 2 (gecombineerd)	23	6	7	10	20	1	2	12	6	5	98	24	39
Versie 3 (life events)	23	10	8	5	21	1	1	14	3	6	105	20	35
Totaal	69	28	21	20	62	3	4	40	11	18	313	62	107

NO = niet opgelost

Uit deze tabel blijkt dat sommige taken gemakkelijker waren voor de deelnemers dan andere taken. De taken 4 en 5 werden door een relatief klein aantal deelnemers goed opgelost. De taken 2, 3 en 6 werden juist door bijna alle deelnemers goed opgelost.

Dit resultaat is te verklaren door de karakteristieken van de taken. Zo is het antwoord op taak 4 te vinden onder een link die voor veel deelnemers niet logisch bleek. Taak 4 luidde als volgt:

¹² Een missing, bij versie 3

Stel: na het overlijden van uw vader bleek hij zijn prachtige oldtimer aan u te hebben nagelaten. Nadat u de auto hebt opgeknapt en weer rijdende heeft gekregen, besluit u hem te houden om er op zonnige dagen een tourtochtje mee te kunnen maken.

Kunt u uitvinden wat u bij de Belastingdienst moet regelen voordat u in deze oldtimer mag rijden?

Veel deelnemers verwachtten het antwoord te vinden onder de categorie 'vermogen' of 'erfenis', terwijl het juiste antwoord juist bij de categorie 'auto en vervoer' of 'ik koop een auto of motor' (afhankelijk van de gebruikte versie) te vinden was. Omdat er met een prototype gewerkt werd waarin niet alle links werkten, raakten deelnemers snel gedesoriënteerd op de website en gaven ze het zoeken sneller op.

Het antwoord op taak 5 was op zich niet moeilijk te vinden, maar veel deelnemers interpreteerden de taak verkeerd waardoor ze een verkeerd antwoord gaven.

Voor de taken 2, 3 en 6 gold dat er hier weinig mogelijke pagina's waren om een antwoord te vinden, waardoor deze taken vaker goed opgelost zijn dan de andere taken.

Om uit te kunnen sluiten dat de resultaten met betrekking tot de effectiviteit worden bepaald door de scores op een enkele taak hebben we alle analyses herhaald zonder de slechtst gemaakte taak (taak 4) en zonder de taak die het vaakst goed werd opgelost (taak 6). Deze analyses lieten echter geen andere patroon zien dan de analyses met alle zeven taken.

4.3.3 Deelconclusie over effectiviteit

Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de versie van de website niet veel invloed heeft op de effectiviteit. De deelnemers lossen met iedere versie evenveel taken goed op. De invloed van het opleidingsniveau is opmerkelijk. De hoger opgeleiden worden beter geholpen met een website gebaseerd op life events, terwijl de lager opgeleiden beter geholpen worden met een meer traditionele indeling op basis van thema's of op basis van meerdere indelingsprincipes. Van tevoren verwachtten we juist dat lager opgeleiden beter geholpen zouden worden met een website gebaseerd op gemakkelijk herkenbare life events.

4.4 Efficiëntie van de website

4.4.1 Snelheid en aantal muiskliks

Het gebruiksgemak wordt niet alleen bepaald door de vraag of de deelnemers de taken goed op kunnen lossen, maar ook door de vraag hoe efficiënt zij kunnen werken met de website. Voor het bepalen van de efficiëntie hebben we twee metingen verricht: de tijd die de deelnemers nodig hadden om de taken uit te voeren (inclusief de tijd die nodig was om de opdracht te lezen) en het aantal acties (muiskliks) dat de deelnemers hebben uitgevoerd om de taken te beantwoorden.

De totale tijd die de deelnemers nodig hadden voor het uitvoeren van de zeven taken kan vertekend worden door de tijd die de deelnemers hebben

besteed aan taken die zij niet of niet goed hebben opgelost. Dit is per definitie tijd die niet efficiënt besteed is. Bovendien kosten deze taken soms onevenredig veel tijd; deelnemers blijven maar zoeken naar het antwoord zonder het te vinden. En soms kosten deze taken onevenredig weinig tijd; deelnemers vinden heel snel het verkeerde antwoord. Om deze redenen hebben we ook de gemiddelde tijd van de deelnemers per goed opgeloste taak berekend.

Om aan de hand van het aantal muiskliks op een goede manier te kunnen berekenen hoe efficiënt de deelnemers te werk zijn gegaan, is eerst de meest efficiënte route (in muiskliks) naar het goede antwoord op de website berekend. Dit is het minimale aantal kliks dat nodig is om de taak op te lossen. Vervolgens is dit minimale aantal benodigde kliks gedeeld door het aantal muiskliks dat de deelnemers daadwerkelijk nodig hadden om de taken te beantwoorden. Het resultaat van deze berekening is het efficiëntiequotiënt. Voor dit quotiënt geldt dus: hoe hoger het getal, hoe effectiever in muiskliks de deelnemer is geweest. In tabel 3.9 staan de meest efficiënte routes in termen van het aantal benodigde muiskliks.

Tabel 3.9: Aantal benodigde kliks per versie voor het oplossen van een taak

	Taak 1	Taak 2	Taak 3	Taak 4	Taak 5	Taak 6	Taak 7	Totaal
Versie 1 (thematisch)	2	2	2	2	2	2	2	14
Versie 2 (gecombineerd)	1	2	2	1	1	1	2	10
Versie 3 (life events)	1	1	3	1	1	1	3	11

Tabel 3.10 hieronder laat de drie efficiëntiescores zien voor de drie groepen deelnemers. Te zien is dat de deelnemers die de life events-versie gebruikten wat langer doen over de taken, maar dit verschil berust op toeval; een variantieanalyse laat geen statistisch significante verschillen zien: $F(2,65) < 1$. Wanneer de tijd die besteed is aan niet goed opgeloste taken niet meegerekend wordt, en er gekeken wordt naar de gemiddelde tijd per goed uitgevoerde taak, zijn er ook geen verschillen te zien: $F(2,66) < 1$. De scores voor het efficiëntiequotiënt lijken te laten zien dat de deelnemers met de gecombineerde versie gemiddeld minder efficiënt waren in termen van muiskliks, maar ook dit verschil is niet statistisch significant: $F(2,64) = 1,44, p = 0,24$.

Tabel 3.10: Gemiddelde tijd, gemiddelde efficiëntiequotiënt en de gemiddelde tijd voor goed uitgevoerde taken per versie

	#	Totale tijd in sec.		Gemiddelde tijd voor goede taken in sec.		Efficiëntiequotiënt	
		Gem.	Sd	Gem.	Sd	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	23	1218	495	156	55	0,43	0,17
Versie 2 (gecombineerd)	23	1237	529	159	67	0,35	0,15
Versie 3 (life events)	23	1320	428	159	57	0,41	0,16
Totaal	69	1257	481	158	59	0,40	0,16

Een aantal tweewegsvariantieanalyses is uitgevoerd om te bepalen of de kenmerken van de deelnemers van invloed zijn op de totale tijd die de deelnemers nodig hebben voor de taken bij de verschillende versies van de website.

Geslacht (man-vrouw)

Mannen en vrouwen losten gemiddeld evenveel taken goed op: $F(1,62) < 1,00$. Er werd wel een tendens in de richting van een interactie-effect gevonden: $F(2,62) = 2,79$, $p = 0,07$. Vrouwen lijken sneller te kunnen werken met een website gebaseerd op life events dan met een van de andere versies, terwijl mannen juist langzamer met een website gebaseerd op life events kunnen werken.

Leeftijd (jonger of ouder dan 47)

Geen effect van leeftijd: $F(1,62) = 1,85$, $p = 0,18$. Geen interactie-effect: $F(2,62) < 1$.

Opleiding (laag of middelbaar tegenover hoger opgeleid)

Geen effect van opleiding: $(1,62) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,62) < 1$.

Regelen belastingzaken (zelf of iemand anders)

Geen effect van het zelf regelen van de belastingzaken: hoofdeffect $F(1,62) = 2,10$, $p = 0,15$. Geen interactie-effect $F(2,62) = 1,25$, $p = 0,29$.

Bezoeken website Belastingdienst (1 of 2 keer tegenover 3 keer of meer per jaar)

Geen effect van aantal bezoeken aan de website van de Belastingdienst: $F(1,62) = 1,27$, $p = 0,26$. Geen interactie-effect: $F(2,62) = 1,16$, $p = 0,32$

Internetgebruik (meer of minder dan 10 uur per week)

Geen effect van internetgebruik: $F(1,62) < 1$. Er is een significant interactie-effect tussen internetgebruik en versie van de website: $F(2,62) = 3,41$, $p = 0,04$. De gemiddelde scores van de drie groepen deelnemers staan in tabel 3.11. Deze tabel laat zien dat deelnemers die meer dan 10 uur per week internet gebruiken, sneller werken met de thematische en de gecombineerde website dan met de website gebaseerd op life events, terwijl de deelnemers die minder dan 10 uur per week internet juist sneller werken met de website gebaseerd op life events.

Tabel 3.11: Totale tijd voor de taken, uitgesplitst naar mate van internetgebruik

	0-10 uur per week			> 10 uur per week		
	#	Gem.	Sd	#	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	7	1256	740	16	1202	373
Versie 2 (gecombineerd)	8	1349	607	15	1177	494
Versie 3 (life events)	9	1003	208	13	1538	405
Totaal	24	1192	542	44	1292	447

Segment (Welwillenden en Gemakzuchtigen tegenover Gefrustreerden en Kieskeurigen)

Geen effect van segment: $F(1,62) < 1$. Geen interactie-effect $F(2,62) = 2,13$, $p = 0,13$.

De tweewegsvariantieanalyses zijn nogmaals uitgevoerd om te bepalen of de kenmerken van de deelnemers van invloed zijn op de gemiddelde tijd die de deelnemers nodig hebben per goed afgeronde taak.

Geslacht (man-vrouw)

Mannen en vrouwen losten gemiddeld evenveel taken goed op: $F(1,63) < 1,00$. Geen interactie-effect: $F(2,63) = 1,61$, $p = 0,21$.

Leeftijd (jonger of ouder dan 47)

Geen effect van leeftijd: $F(1,63) = 1,88$, $p = 0,18$. Geen interactie-effect: $F(2,63) < 1$.

Opleiding (laag of middelbaar tegenover hoger opgeleid)

Geen effect van opleiding: $(1,63) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,63) < 1$.

Regelen belastingzaken (zelf of iemand anders)

Geen effect van het zelf regelen van de belastingzaken: hoofdeffect $F(1,63) < 1$. Geen interactie-effect $F(2,63) = 1,43$, $p = 0,25$.

Bezoeken website Belastingdienst (1 of 2 keer tegenover 3 keer of meer per jaar)

Geen effect van aantal bezoeken aan de website van de Belastingdienst: $F(1,63) < 1$. Er werd wel een tendens in de richting van een interactie-effect gevonden: $F(2,63) = 2,91$, $p = 0,06$. Deelnemers die de website relatief vaak bezoeken lossen de taken relatief snel goed op met de life events-versie, terwijl deelnemers die de website minder vaak bezoeken de taken relatief snel goed oplossen met de andere twee versies.

Internetgebruik (meer of minder dan 10 uur per week)

Geen effect van internetgebruik: $F(2,63) < 1$. Er is wel een tendens in de richting van een significant interactie-effect tussen internetgebruik en versie van de website: $F(2,63) = 2,54$, $p = 0,09$. De gemiddelde scores lijken erop te wijzen dat deelnemers die meer dan 10 uur per week internet gebruiken, sneller werken met de thematische en de gecombineerde website dan met de website gebaseerd op life events, terwijl de deelnemers die minder dan 10 uur per week internet juist sneller kunnen werken met de website gebaseerd op life events.

Segment (Welwillenden en Gemakzuchtigen tegenover Gefrustreerden en Kieskeurigen)

Geen effect van segment: $F(1,63) < 1$. Geen interactie-effect $F(2,63) = 1,20$, $p = 0,31$

Dezelfde tweewegsvariantieanalyses zijn voor de derde keer uitgevoerd om te bepalen of de kenmerken van de deelnemers van invloed zijn op de efficiëntiequotiënt.

Geslacht (man-vrouw)

Mannen en vrouwen losten gemiddeld evenveel taken goed op: $F(1,61) < 1,00$. Geen interactie-effect: $F(2,61) = 1,45$, $p = 0,24$.

Leeftijd (jonger of ouder dan 47)

Geen effect van leeftijd: $F(1,61) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,61) < 1$.

Opleiding (laag of middelbaar tegenover hoger opgeleid)

Geen effect van opleiding: $F(1,61) = 2,54$, $p = 0,13$. Er werd wel een tendens in de richting van een interactie-effect gevonden: $F(2,61) = 2,63$, $p = 0,08$. De hoger opgeleiden hadden relatief weinig muiskliks nodig als ze met de life events-versie werkten terwijl de lager opgeleiden relatief weinig kliks nodig hadden als ze met de thematische versie werkten.

Regelen belastingzaken (zelf of iemand anders)

Geen effect van het zelf regelen van de belastingzaken: $F(1,61) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,61) = 1,39$, $p = 0,26$.

Bezoeken website Belastingdienst (1 of 2 keer tegenover 3 keer of meer per jaar)

Geen effect van aantal bezoeken aan de website van de Belastingdienst: $F(1,61) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,61) = 1,31$, $p = 0,28$

Internetgebruik (meer of minder dan 10 uur per week)

Geen effect van internetgebruik: $F(1,61) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,61) < 1$.

Segment (Welwillenden en Gemakzuchtigen tegenover Gefrustreerden en Kieskeurigen)

Geen effect van segment: $F(1,61) = 2,77$, $p = 0,10$. Geen interactie-effect $F(2,61) < 1$.

4.4.2 Deelconclusie over efficiëntie

Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de versie van de website op zichzelf geen invloed heeft op de efficiëntie waarmee de deelnemers de taken uitvoeren. De drie groepen deelnemers hebben evenveel tijd nodig voor het uitvoeren van de taken.

Er is echter wel een statistisch significant interactie-effect gevonden tussen versie en mate van internetgebruik, wanneer het gaat om de totale tijd die de deelnemers nodig hebben voor de taken; deelnemers die relatief weinig gebruik maken van het internet zijn sneller als ze de website gebruiken die gebaseerd is op life events, terwijl deelnemers die veel gebruik maken van het internet juist sneller werken met een van de andere websites. Er is ook een tendens gevonden in de richting van een interactie-effect tussen versie en de mate van internetgebruik wanneer het gaat om de gemiddelde tijd per goed afgeronde taak.

Deze interacties tussen versie en mate van internetgebruik zijn verklaarbaar; een indeling op basis van life events is juist bedoeld om tegemoet te komen aan relatief onervaren gebruikers van het internet. Zij vinden het moeilijker om te zoeken op een traditioneel ingerichte website

dan de meer ervaren gebruikers van het internet. Hierbij moeten we opmerken dat de groep deelnemers die relatief weinig gebruik maakt van het internet toch tot 10 uur per week bezig is met het internet. Dit betekent dat een navigatiestructuur gebaseerd op life events niet alleen voor geschikt is voor diegenen die maar zelden gebruik maken van het internet, maar ook voor diegenen die hier enkele uren in de week aan besteden. Alleen mensen die zeer veel gebruik maken van het internet werken langzamer met een website gebaseerd op life events.

De tendens in de richting van een interactie-effect tussen geslacht en versie van de website kan gedeeltelijk verklaard worden door het feit dat er tussen de deelnemers relatief veel vrouwen en relatief weinig mannen zaten die minder dan 10 uur per week gebruik maakten van het internet. Doordat de groepen deelnemers niet erg groot waren en sommige eigenschappen ongelijk verdeeld waren (over de versies), is het soms niet met zekerheid te zeggen waardoor een effect veroorzaakt is.

De tendens in de richting van een interactie-effect tussen opleiding en versie is gelijk aan het interactie-effect tussen deze factoren bij effectiviteit, het aantal goed opgeloste taken. Hoger opgeleiden werken effectiever met een website gebaseerd op life events, en ze lijken ook efficiënter te werken met een website gebaseerd op life events. Het is lastig te verklaren waarom dit juist voor deze groep geldt, en niet voor de groep lager opgeleiden.

4.5 Waardering voor de website

4.5.1 Vragenlijst

Nadat de deelnemers klaar waren met de zeven taken op de site, kregen ze een vragenlijst voorgelegd. In het eerste deel van de vragenlijst werd gevraagd naar de waardering van de deelnemer voor de website; in het tweede deel werd naar enkele (demografische) kenmerken en eigenschappen gevraagd.

De waarderingsvragen bestonden uit 17 stellingen afkomstig uit de Website Evaluation Questionnaire (Elling et al., 2007), zie paragraaf 3.3.3. De volledige vragenlijst is terug te vinden in bijlage VII.

Met deze 17 stellingen worden vijf verschillende deelaspecten van waardering gemeten: begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, structuur, navigatie en vormgeving. De oordelen (op een vijfpuntsschaal) over deze vijf aspecten samen vormen een totaaloordeel voor de waardering van de website.

Ieder deelaspect is met een aantal stellingen bevraagd. Allereerst is er gekeken of de vragen binnen de deelaspecten genoeg met elkaar correleerden en er een (voldoende) betrouwbaarheid per construct kon worden genoteerd. In tabel 3.12 is de betrouwbaarheid over alle stellingen en over de deelaspecten weergegeven. Een betrouwbaarheid van 0.60 en hoger is voldoende te noemen, een betrouwbaarheid van 0.70 en hoger is sterk te noemen. In alle gevallen er aan deze eis voldaan, en de deelaspecten kunnen daarom als betrouwbaar beschouwd worden. Dit betekent dat in de vervolganalyses de vragen enkel als deelaspect geanalyseerd zullen worden en niet meer apart.

Tabel 3.12: Betrouwbaarheid per construct

Deelaspect	Aantal stellingen	Betrouwbaarheid
Begrijpelijkheid	3	0,65
Gebruiksvriendelijkheid	3	0,77
Structuur	4	0,67
Navigatie	4	0,61
Vormgeving	3	0,84
Totale waardering	17	0,89

In tabel 3.13 wordt de gemiddelde waardering voor de verschillende versies weergegeven. Deze gemiddelde waardering ligt voor elk van de drie groepen net iets boven de 3,5. Deze score ligt boven het neutrale midden van de vijfpuntsschaal (3). Dit betekent dus dat de deelnemers redelijk positief waren over de website. Een variantieanalyse toonde geen significant verschil aan tussen de groepen: $F(2, 65) < 1$.

Tabel 3.13: Waardering voor de versies

	Waardering totaal		
	#	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	22	3,53	0,65
Versie 2 (gecombineerd)	23	3,56	0,58
Versie 3 (life events)	23	3,68	0,58
Totaal	68	3,59	0,60

In tabel 3.14 wordt de gemiddelde waardering voor de verschillende deelaspecten van waardering weergegeven. Te zien is dat de deelnemers relatief goed te spreken zijn over de begrijpelijkheid van de website (gemiddelde is 3,93) en relatief slecht over de vormgeving (gemiddelde is 3,17). De gemiddelde scores voor de overige deelaspecten liggen hiertussen.

Variantieanalyses toonden geen significante verschillen aan tussen de drie groepen. Alle F-waarden zijn kleiner dan 1, behalve de F-waarde voor navigatie ($F(2,66) = 1,24$; $p = 0.24$).

Tabel 3.14: Waardering voor de website

	Begrijpelijkheid		Gebruiksvriendelijkheid		Structuur		Navigatie		Vormgeving	
	Gem.	Sd	Gem.	Sd	Gem.	Sd	Gem.	Sd	Gem.	Sd
Versie 1 (thematisch)	3,73	0,75	3,74	0,90	3,57	0,75	3,54	0,65	3,12	1,05
Versie 2 (gecombineerd)	4,13	0,73	3,49	0,78	3,61	0,66	3,45	0,68	3,14	0,94
Versie 3 (life events)	3,91	0,73	3,80	0,67	3,65	0,61	3,77	0,67	3,26	1,09
Totaal	3,93	0,74	3,68	0,79	3,61	0,66	3,59	0,67	3,17	1,02

Een aantal tweewegsvariantieanalyses is uitgevoerd om te bepalen of de kenmerken van de deelnemers van invloed zijn op de totale waardering voor de verschillende versies van de website.

Geslacht (man-vrouw)

Mannen en vrouwen losten gemiddeld evenveel taken goed op: $F(1,62) < 1,00$. Er was ook geen interactie-effect, dat wil zeggen dat mannen en vrouwen op dezelfde manier reageren op de drie versies: $F(2,62) < 1$.

Leeftijd (jonger of ouder dan 47)

Geen effect van leeftijd: $F(1,62) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,62) < 1$.

Opleiding (laag of middelbaar tegenover hoger opgeleid)

Geen effect van opleiding: $F(1,62) = 2,45, p = 0,12$. Geen interactie-effect: $F(2,62) < 1$.

Regelen belastingzaken (zelf of iemand anders)

Geen effect van het zelf regelen van de belastingzaken: $F(1,62) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,62) < 1$.

Bezoeken website Belastingdienst (1 of 2 keer tegenover 3 keer of meer per jaar)

Geen effect van aantal bezoeken aan de website van de Belastingdienst: $F(1,62) < 1$. Geen interactie-effect: $F(2,62) < 1$.

Internetgebruik (meer of minder dan 10 uur per week)

Geen effect van internetgebruik: $F(1,62) < 1$. Er is geen statistisch significant interactie-effect, maar er is wel een tendens zichtbaar: $F(2,62) = 2,51, p = 0,09$. De deelnemers die meer dan 10 uur per week internet gebruiken, lijken de life events-versie meer te waarderen dan de andere versies, terwijl de deelnemers die minder dan 10 uur per week internet gebruiken de thematische versie meer waarderen dan de andere versies.

Segment (Welwillenden en Gemakzuchtigen tegenover Gefrustreerden en Kieskeurigen)

Geen effect van segment: $F(1,62) = 1,28; p = 0,26$. Geen interactie-effect: $F(2,62) = 1,25, p = 0,29$.

4.5.2 Rapportcijfer

Nadat ze de vragenlijst hadden ingevuld, werd de deelnemers gevraagd een rapportcijfer te geven voor de website waarmee ze zojuist gewerkt hadden. De resultaten hiervan zijn in tabel 3.15 weergegeven. Het gemiddelde van de drie groepen ligt rond de 7,0; er is geen verschil tussen de groepen: $F(2,64) < 1$.

Tabel 3.15: Rapportcijfer voor de website

	Rapportcijfer		
	#	Gem.	SD
Versie 1 (thematisch)	22	6,86	1,52
Versie 2 (gecombineerd)	23	7,02	0,96
Versie 3 (life events)	22	6,81	1,10
Totaal	67	6,90	1,20

4.5.3 Deelconclusie over waardering

Er zijn weinig verschillen tussen de versies van de website als het gaat om waardering. De groepen deelnemers zijn alle drie in gelijke mate tevreden over de website. Ze geven de website ook gemiddeld ongeveer hetzelfde rapportcijfer, een kleine 7. De deelnemers aan dit onderzoek hebben, voordat ze de taken uitvoerden, ook een rapportcijfer gegeven voor de Belastingdienst als organisatie (zie paragraaf 4.1). Ook dit cijfer lag in de buurt van de 7,0. Deze twee rapportcijfers bleken sterk met elkaar te correleren ($r = 0.47$, $p < 0.001$). Dit betekent dat het rapportcijfer dat werd gegeven voor de Belastingdienst in overeenstemming met was met het rapportcijfer dat voor de versie werd gegeven.

De tendens in de richting van een interactie-effect tussen de gebruikte versie en het aantal uren per week dat de deelnemers gebruik maken van het internet is interessant. We zagen eerder dat veel internetgebruik ervoor zorgt dat de deelnemers sneller kunnen werken met de thematische en de gecombineerde websites terwijl minder gebruik van het internet zorgt voor een snellere taakuitvoering met de life events-site. Nu lijkt het zo te zijn dat veel internetgebruik leidt tot meer waardering voor de life events-versie, en minder internetgebruik juist tot meer waardering voor de 'traditionele' thematische website. Dit lijken tegengestelde resultaten.

Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat deelnemers die erg veel gebruik maken van het internet gewend zijn aan thematische sites en daar ook goed mee overweg kunnen, maar dat het hun opvalt dat de life events-versie anders is en misschien ook gebruiksvriendelijker zou kunnen zijn. Voor deelnemers die minder gebruik maken van het internet zou precies het tegenovergestelde kunnen gelden. Zij kunnen weliswaar beter werken met een website gebaseerd op life events, maar omdat zij dit soort websites niet herkennen, waarderen zij deze sites minder.

4.6 Problemen tijdens het hardop denken

De deelnemers hebben tijdens het onderzoek hardop moeten denken over de uitvoering van de taken. Dit hield in dat deelnemers hardop aan de onderzoeksleider vertelden wat ze gingen doen en waar ze dat gingen uitvoeren. Op deze manier kunnen problemen en onduidelijkheden van de website aan het licht komen.

Er werd een aantal opmerkingen gemaakt over de vormgeving van de website, met name over de lettergrootte en het kleurgebruik op de website. Sommige deelnemers vonden het gebruikte lettertype te klein, waardoor het regelmatig voorkwam dat ze kleinere koppen oversloegen en ze enkel de grote koppen lazen. Ook werden er regelmatig opmerkingen over het kleurgebruik op de website gemaakt: het gebruik van verschillende gekleurde 'blokken' op de homepage en kleinere, gele blokken op de subpagina's werd niet altijd als positief ervaren.

Ook werden er opmerkingen gemaakt over de terminologie op de website. Deelnemers noemden de gebruikte termen: vaag, lang en soms onbegrijpelijk. Eén deelnemer vond dat de informatie op de website op zich wel begrijpelijk was, maar dat het opzoeken van gezochte informatie tussen al die termen toch lastig was.

Sommige deelnemers hadden zelf het idee dat hun voorkennis bepalend was voor het al dan niet kunnen beantwoorden van de vragen. Sommigen konden vragen beantwoorden zonder de informatie op de website op te zoeken. Anderen dachten dat ze de taken minder goed konden beantwoorden omdat ze van zichzelf vonden dat ze erg weinig kennis hadden van belastingen. Omdat we de invloed van voorkennis over belastingen en de Belastingdienst niet zien in de resultaten over effectiviteit en efficiëntie, gaan we er vanuit dat het hier vooral gaat om een gepercipieerde invloed.

Deelnemers die het antwoord op een bepaalde taak niet konden vinden gaven regelmatig aan dat ze in zo'n situatie normaal gesproken de telefoon zouden pakken: "nu heb ik toch wel alle mogelijke pagina's gehad hadden. Nu zou ik gaan bellen naar de Belastingdienst".

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

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Sorteeronderzoek

De resultaten van het sorteeronderzoek laten zien dat burgers uit eigen beweging inhoudselementen niet vaak sorteren aan de hand van life events. In de open *card sort* werden slechts enkele life events benoemd en gebruikt. Uit de gesloten *card sorts* bleek dat deelnemers wel in staat zijn inhoudselementen in te delen bij life events, maar dat de overeenstemming tussen welke elementen bij welk event horen niet altijd even groot is. Burgers hebben van enkele life events, '65 worden' en 'er is iemand overleden', een duidelijk mentaal model. Zij gebruiken deze events spontaan en delen er dan dezelfde inhoudselementen bij in als wanneer ze deze events voorgelegd krijgen in een gesloten *card sort*. Ook de informatie rondom het event kinderen krijgen/hebben is herkenbaar in de verschillende sorteertaken.

Aanbevelingen op basis van het sorteeronderzoek:

Het gebruik van life events op de website van de Belastingdienst is mogelijk; gebruikers zijn in staat informatie te sorteren op basis van life events. Daarbij raden we aan om:

- de life events te benoemen in de termen van de gebruikers en niet zoals nu het geval is in een strak keurslijf van zinnen die steeds op dezelfde manier opgebouwd zijn ("Ik ga ...").
- de life events steeds opnieuw (bijvoorbeeld aan het begin van iedere alinea) te benoemen en daarbij steeds dezelfde termen te gebruiken.

5.2 Gebruikersonderzoek

Het gebruikersonderzoek laat zien dat het gebruiksgemak van de drie vergeleken versies niet van elkaar verschilt. De drie groepen deelnemers werkten even effectief en efficiënt, en zij waren ook even tevreden over de gebruikte versie van de website. De versie van de website die gebaseerd is op zowel thema's als life events is in eerder onderzoek geschikt bevonden voor een brede doelgroep die bestond uit particulieren (burgers) en zakelijke gebruikers (Den Dopper, Smits en Visser, 2007). Uit dit onderzoek blijkt dat voor burgers geldt dat deze versie van de website niet beter of slechter is dan versies die gebaseerd zijn op een enkel navigatiemechanisme.

Wel laten de resultaten zien dat verschillende eigenschappen van burgers invloed hebben op de manier waarop ze met de verschillende navigatiestructuren omgaan. De mate van internetgebruik heeft invloed op het gebruiksgemak van de verschillende versies. Burgers die veel gebruik maken van het internet, meer dan 10 uur per week, werken minder efficiënt met een website gestructureerd aan de hand van life events, maar ze waarderen deze versie wel beter dan de andere. Burgers die minder gebruik maken van het internet werken juist efficiënter met een versie gebaseerd op life events dan met een versie gebaseerd op thema's, maar deze burgers zijn juist minder tevreden over de life events-versie. Een indeling in life events helpt burgers die niet erg veel gebruik maken van het internet dus bij het zoeken naar informatie; burgers die wel erg veel gebruik maken van het internet waarderen de indeling in life events. Hoewel een indeling in life events over de totale populatie dus niet leidt tot effectiever en efficiënter gebruik en meer waardering, zijn er wel enkele

positieve effecten van een indeling in life events voor verschillende groepen burgers. Bovendien leidt een website gebaseerd op life events ook niet tot minder gebruiksgemak dan een thematische website of een website die gebaseerd is op verschillende indelingsprincipes over de gehele populatie. We raden het gebruik van een navigatiestructuur gebaseerd op life events dan ook niet af. Wel willen we benadrukken dat een website gebaseerd op life events niet tot minder gebruikersproblemen leidt of meer gebruiksgemak. De versie gebaseerd op life events presteerde in het gebruikersonderzoek niet slechter maar ook niet beter dan de andere twee versies.

Aanbevelingen op basis van het gebruikersonderzoek:

Een structuur gebaseerd op life events is niet beter maar ook niet slechter dan een structuur gebaseerd op thema's of op verschillende indelingsprincipes. Wordt er gekozen voor een indeling op basis van life events, dan raden we aan om:

- rekening te houden met de eigenschappen van de doelgroep voor wie de informatie bestemd is.
- er rekening mee te houden dat een indeling op basis van life events niet leidt tot minder gebruikersproblemen of meer gebruiksgemak.

5.3 Verder onderzoek

Dit onderzoek heeft aangetoond dat verschillende gebruikers-eigenschappen van invloed zijn op de manier waarop mensen omgaan met verschillende navigatiestructuren. Deze resultaten zijn soms lastig te interpreteren. Zo hebben deelnemers met een hoge opleiding meer baat bij een versie gebaseerd op life events dan deelnemers met een middelbare of lage opleiding, terwijl we verwachtten dat juist mensen met een lagere opleiding beter zouden kunnen werken met een versie gebaseerd op life events. Om definitieve conclusies te kunnen trekken over de precieze effecten van de navigatiestructuur op de verschillende deelgroepen zal er meer onderzoek uitgevoerd moeten worden. Het is daarbij van belang dat de verschillende deelgroepen voldoende groot zijn. Omdat dit onderzoek niet in de eerste plaats gericht was op het ontdekken van interactie-effecten tussen de gebruikte versie en de eigenschappen van de deelnemers, waren de verschillende groepen soms (te) klein.

In dit onderzoek hebben we de website van één organisatie onderzocht; we kunnen ons voorstellen dat een indeling gebaseerd op life events meer voordelen voor de gebruikers heeft als het gaat om een website waarop de informatie van verschillende (overheids)organisaties met elkaar gecombineerd wordt, zodat de informatie van verschillende organisaties rondom een life event via één ingang te vinden is. Dit is het geval bij de website overlijden-overheid.nl; hier is informatie van verschillende organisaties over één specifiek life event bij elkaar gebracht. Onderzoek naar het gebruik van deze website liet zien dat de doelgroep tevreden is over de website (ADV Market Research, 2008). Het zou interessant zijn te onderzoeken of dit ook geldt voor websites waarop informatie over meerdere life events staat, en waarop de gebruikers dus ook daadwerkelijk moeten zoeken aan de hand van life events.

Ten slotte is het van belang op te merken dat we in dit onderzoek alleen de navigatiestructuur hebben veranderd en niet de inhoud van de website (de teksten). Het is mogelijk dat een indeling gebaseerd op life events meer voordelen heeft wanneer ook de teksten op de website

nadrukkelijker in termen van life events zijn geformuleerd. Daarbij zou voor de formulering gekozen moeten worden die de burgers zelf gebruiken (zie ook de aanbevelingen op basis van het sorteeronderzoek).

Aanbevelingen voor verder onderzoek:

- Onderzoek naar de invloed van gebruikerseigenschappen op het gebruiksgemak van websites die gestructureerd zijn op basis van life events.
- Onderzoek naar de toegevoegde waarde van een life events-structuur op een (overheids)portal.
- Onderzoek naar de invloed van inhoudelijke veranderingen, waarbij de website-teksten nadrukkelijker wordt geformuleerd rondom life events.

Referenties

- ADV Market Research (2008, januari). *Overlijden-overheid.nl: een BurgerlinkPanel onderzoek in opdracht van Burgerlink uitgevoerd door ADV Market Research.*
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2009) *ICT-gebruik van huishoudens naar persoonskenmerken.* Den Haag/Heerlen.
- Den Dopper, F., Smits, N. & Visser, J. (2007). *Informatieontwerp belastingdienst.nl. Project Informatiestructuur Belastingdienst.nl.* B/CKC
- Elling, S., Lentz, L. & De Jong, M. (2007) Website Evaluation Questionnaire: Development of a research-based tool for evaluating informational websites. *Lecture Notes in Computer Science 4656*, 293-304
- Geest, T. van der, & Loorbach, N. (2005). Testing the Visual Consistency of Web Sites. *Technical Communication*, 52, 27-36.
- Haraldsen, M., Stray, T.D., Päivärinta, T., & Sein, M. K. (2004) *Developing e-Government Portals: From Live-Events through Genres to Requirements.* Paper presented at the NOKOBIT '04. The 11th Norwegian Conference on Information Systems, Stavanger
- Klaassen, R., Karreman, J., & Van der Geest, T. (2006) Designing Government Portal Navigation Around Citizens' Needs. *Lecture Notes in Computer Science*, 4084, 162-173
- Leben, A., & Bohanec, M. (2003). *Evaluation of Life-Events Portals: Multi-attribute Model and Case Study.* Paper presented at the Proceeding of the Third International EGOV Conference
- Rubin, J. (1994). *Handbook of usability testing: How to plan, design and conduct effective tests.* New York, NY: John Wiley & Sons
- Spencer, D., & Warfel, T.: *Card sorting: a definitive guide.* Retrieved 14-10-2008, from BoxesandArrows.com: www.boxesandarrows.com/view/card_sorting_a_definitive_guide
- Todorovski, L., Leben, A., Kunstelj, M., Cukjati, D., & Vintar, M. (2006). *Methodology for Building Models of Life Events for Active Portals.* Paper presented at the Communication Proceedings of the Fifth International EGOV Conference 2006, Krakow, Poland
- Vintar, M., & Leben, A. (2002) *The Concepts of an Active Life-Event Public Portal.* Paper presented at the Proceeding of the Second International EGOV Conference

Bijlage I: Inhoudselementen website Belastingdienst – 50 kaarten

1. Het aangaan van een huwelijk kan gevolgen hebben voor de belasting die u en uw echtgenoot betalen. U bent namelijk voor de belasting vanaf de huwelijksdatum automatisch fiscale partners van elkaar.
2. Bij (huur)toeslagen spreken we niet van een partner, maar van een 'toeslagpartner'. Uw toeslagpartner is degene met wie u een toeslag aanvraagt. U kunt maar één toeslagpartner hebben. Wie dat is, kunt u bepalen met het hulpmiddel 'Wie is mijn toeslagpartner?'
Als u een echtgenoot hebt of een geregistreerde partner, is dat uw toeslagpartner. Hebt u die niet, dan kan iemand anders die ook op hetzelfde adres is ingeschreven, uw toeslagpartner zijn.
3. In sommige situaties kan een schenking de erfenis beïnvloeden, bijvoorbeeld bij schenkingen kort voor het overlijden.
4. Vanaf 2009 komt het kindgebonden budget in plaats van de kindertoeslag. Net zoals de kindertoeslag, is het kindgebonden budget een bijdrage in de kosten voor uw kinderen. Als u kinderen hebt onder de 18 jaar, kunt u misschien kindgebonden budget krijgen.
5. Blijft er na de scheiding een kind bij u wonen dat jonger is dan 27 jaar? Dan kunt u na de scheiding recht krijgen op bepaalde heffingskortingen.
6. Wanneer u samenwoont, wordt u niet automatisch als fiscale partners beschouwd, ook niet als u bij de gemeente bent ingeschreven op één adres. U en uw huisgenoot moeten daar uitdrukkelijk voor kiezen.
7. Was u in 2007 vóór uw huwelijk meer dan 6 maanden alleenstaande ouder? Dan krijgt u vóór uw huwelijk bepaalde heffingskortingen, omdat u alleen woont en thuiswonende kinderen hebt.
8. Als u op 31 december 2006 65 jaar of ouder was, kunt u een vast bedrag van € 808 bij uw buitengewone uitgaven tellen. Als u heel 2007 een fiscale partner had die op 31 december 2006 65 jaar of ouder was, kunt u voor die partner ook een bedrag meetellen van € 808.
9. Om zorgtoeslag te krijgen, moet u ouder dan 18 zijn, de Nederlandse nationaliteit hebben, een Nederlandse zorgverzekering hebben en uw inkomen mag niet te hoog zijn.
Uw zorgtoeslag is gebaseerd op de gegevens die wij van u hebben. Als die gegevens veranderen, moet u dit aan ons doorgeven. Zo weet u zeker dat u de toeslag krijgt waar u recht op hebt. Niet te veel en niet te weinig dus.
10. De bezittingen van de overledene gaan over op de erfgenamen. Als de overledene geen testament heeft, regelt het Burgerlijk Wetboek wie de erfgenamen zijn.
11. Het komt vaak voor dat ouders al tijdens hun leven hun huis aan de kinderen willen overdragen. Het is mogelijk het huis te schenken.

12. Uw huurtoeslag is gebaseerd op de gegevens die wij van u hebben. Als die gegevens veranderen, moet u dit aan ons doorgeven. Zo weet u zeker dat u de toeslag krijgt waar u recht op hebt. Niet te veel en niet te weinig dus.
Of u huurtoeslag kunt krijgen, hangt onder andere af van uw leeftijd en woonsituatie.
13. U mag de uitgaven meetellen die u deed voor bijvoorbeeld de verloskundige en/of de (huis)arts. Uitgaven voor gewone zwangerschapsgymnastiek of voor geboortekaartjes mag u niet meetellen.
14. Wanneer u samenwoont en ervoor kiest om het hele jaar als elkaars fiscale partner te worden beschouwd, kunt u samen bepalen hoe u de gemeenschappelijke inkomsten en aftrekposten wilt verdelen.
15. Gaan uw kinderen naar de kinderopvang? Dan kunt u waarschijnlijk kinderopvangtoeslag krijgen. Dit is een tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang.
16. Samenwonen kan gevolgen hebben voor de belasting die u en uw huisgenoot betalen. Welke gevolgen dat precies zijn, hangt af van uw persoonlijke situatie.
17. Als u een onderhuurder krijgt of als een onderhuurder bij u weggaat, geeft u dit op de volgende manier aan in het aanvraag- en wijzigingsprogramma:
 1. Geef aan dat u al huurtoeslag krijgt en deze niet wilt stopzetten.
 2. Geef aan per wanneer de wijziging is ingegaan.
 3. Beantwoord de vraag 'Hebt u een andere woning of is de huur veranderd?' met 'Ja'. Een wijziging die te maken heeft met onderhuur wordt namelijk gezien als een wijziging in de huurlasten.
 4. Geef aan dat u vanaf deze datum een deel van uw woning onderverhuurt (of juist niet meer).
18. In een testament kunt u naaste familieleden geheel onterven. De wet geeft afstammelingen (kinderen en kleinkinderen) echter wel het recht een bepaald minimumdeel van de nalatenschap op te eisen: het wettelijk erfdeel of de legitieme portie.
19. Weet u dat u misschien geld terug kunt krijgen van de Belastingdienst? Dat kan het geval zijn als u kosten maakt, bijvoorbeeld:
 - Als u ziektekostenpremie betaalt;
 - Als u reiskosten hebt bij ziekte of invaliditeit;
 - Als u arbeidsongeschikt bent of chronisch ziek.
20. Het kan voorkomen dat de Belastingdienst na uw overlijden een teruggaaf uitbetaalt aan uw werkgevers of uitkeringsinstanties. Uw erfgenamen ontvangen dan bericht over de teruggaaf.
21. Bent u werkloos geworden? Hebt u als ondernemer uw bedrijf beëindigd? Of werkt u niet langer mee in de onderneming van uw partner en krijgt u geen meewerkaftrek meer? Als één van deze situaties voor u geldt in 2009 en uw kinderen gaan nog steeds naar de opvang, dan hebt u het hele jaar nog recht op kinderopvangtoeslag.

22. Om kindgebonden budget te krijgen, moet u aan de volgende voorwaarden voldoen:
- U hebt één of meer kinderen die jonger zijn dan 18 jaar.
 - U of de andere ouder krijgt kinderbijslag. Als uw kind 16 of 17 jaar is, en u en de andere ouder krijgen geen kinderbijslag voor uw kind, dan moet u uw kind in belangrijke mate onderhouden.
 - Het gezamenlijke inkomen van uzelf en uw eventuele partner is niet te hoog. Het hangt van het aantal kinderen af welke inkomensgrens voor u geldt.
 - U hebt de Nederlandse nationaliteit of een verblijfsvergunning die recht geeft op toeslagen. Voor uw toeslagpartner geldt dit ook. Let op: Niet elk rechtmatig verblijf in Nederland geeft recht op een toeslag.
23. Uw voordeel uit sparen en beleggen (box 3) is afhankelijk van uw leeftijd. Vanaf 65 jaar kunt u recht hebben op een hoger heffingvrij vermogen in box 3. Hierdoor hoeft u minder of geen belasting te betalen.
24. Verzorgde u thuis een ernstig gehandicapte van 27 jaar of ouder, terwijl deze doorgaans in een AWBZ-instelling verbleef, en heeft u daarvoor extra uitgaven gedaan? Deze extra uitgaven mag u onder bepaalde voorwaarden aftrekken als persoonsgeboden aftrek.
25. Sinds 1 januari 2006 moet iedereen die in Nederland woont of werkt een zorgverzekering afsluiten. Naast de premie aan uw zorgverzekeraar betaalt u een bijdrage aan de overheid. Deze bijdrage hangt af van de hoogte van uw inkomen. Hoe hoger uw inkomen is, hoe hoger uw bijdrage. Dit is de inkomensafhankelijke bijdrage.
26. Gaat u samenwonen of trouwen? Dan geeft u of uw nieuwe huurtoeslagpartner de wijziging door met het aanvraag- en wijzigingsprogramma. Het hangt van uw situatie af welke stappen u precies moet nemen.
27. Overlijdt er iemand zonder testament, dan regelt het Burgerlijk Wetboek wie de erfgenamen zijn. In zo'n geval kunnen alleen de echtgenoot/geregistreerd partner of de bloedverwanten erven.
28. U kunt kinderopvangtoeslag 2009 aanvragen met het Aanvraag- en wijzigingsprogramma kinderopvangtoeslag 2009. Krijgt u al kinderopvangtoeslag over 2008? Dan hoeft u dit niet opnieuw aan te vragen. U krijgt de toeslag voor 2009 vanzelf.
29. Heffingskortingen zijn kortingen op uw inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen. Hierdoor hoeft u minder belasting te betalen. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, hebt u recht op één of meer heffingskortingen. Voor mensen ouder dan 65 gelden er andere kortingen.
30. Door uw scheiding kan uw woonsituatie veranderen. In bepaalde gevallen kan dit gevolgen hebben voor de belasting. Daarbij maakt het uit of u en uw (ex)echtgenoot in een huurwoning of in een koopwoning wonen.

31. Gaat u bij uw ouders inwonen met uw kind? Geef dan een adreswijziging door aan de gemeente. De gemeente geeft dit aan ons door.
32. Als u 65 jaar of ouder bent, kunt u na de scheiding recht krijgen op de alleenstaande-ouderkorting. Deze korting is € 571 per jaar.
33. Als uw partner of medebewoner is overleden, hoeft u dit niet aan ons door te geven. De gemeente geeft dit namelijk aan ons door.
 - De zorgtoeslag staat op uw naam en uw toeslagpartner is overleden.
U krijgt een brief van ons waarin staat wat u moet doen.
 - De zorgtoeslag staat op naam van overledene en u bent toeslagpartner.
Wij stoppen de zorgtoeslag. U krijgt vervolgens een brief met informatie over de afhandeling van de zorgtoeslag. Eventueel te veel uitbetaalde bedragen moet u terugbetalen. Ook krijgt u een brief met daarbij een aanvraagformulier waarmee u zelf zorgtoeslag kunt aanvragen.
34. Het belastingtarief in box 1 is afhankelijk van uw leeftijd. Het belastingtarief in de eerste 2 schijven bestaat namelijk uit een belastingdeel en een premiedeel. Als u 65 jaar bent, hoeft u geen AOW-premie (17,9%) meer te betalen.
35. Inkomsten die zijn ontvangen na het overlijden van de belastingplichtige, behoren tot het inkomen van de erfgenamen. Dat kunnen inkomsten zijn uit werk en woning (box 1), inkomsten uit aanmerkelijk belang (box 2) of voordeel uit sparen en beleggen (box 3).
36. Een scheiding heeft gevolgen voor de belasting van u en uw (ex)echtgenoot. Voor de belasting wordt u als gescheiden beschouwd als u niet meer bij elkaar woont.
37. De aangifte van gemeenschappelijke inkomsten en aftrekposten kan soms lastig zijn wanneer u samenwoont met uw partner. Welk deel moet door uw partner worden aangegeven en welk deel door u? U hoeft dit niet uit te zoeken als u het hele jaar elkaars fiscale partner bent. U kunt dan met uw fiscale partner afspreken hoe u de gemeenschappelijke inkomsten en aftrekposten verdeelt.
38. Bij overlijden worden de bezittingen en schulden van de overledene eigendom van de erfgenamen. Heeft de overledene geen testament, dan regelt het Burgerlijk Wetboek wie de erfgenamen zijn. Heeft de overledene wel een testament, dan kan het voorkomen dat hierin voor een deel is afgeweken van de regels in het Burgerlijk Wetboek.
39. Alimentatie is een bijdrage in de kosten van uw levensonderhoud en/of van uw kinderen door uw ex-echtgenoot. Alimentatie kan gevolgen hebben voor de belasting. Welke dat zijn, is afhankelijk van uw situatie: of u alimentatie betaalt of ontvangt.
40. In een testament kunt u vastleggen wat er met uw nalatenschap moet gebeuren na uw overlijden. Een testament kan onder meer erfstellingen en legaten bevatten. Bij een erfstelling wordt aangegeven wie de erfgenamen zullen zijn en voor welk gedeelte.

41. Is er iemand overleden die zorgtoeslag kreeg en geen toeslagpartner had? Dan krijgt één van de erven automatisch het bericht dat de zorgtoeslag stopt. Eventueel te veel uitbetaalde bedragen moeten terugbetaald worden.
42. Als alleenstaande ouder heeft u recht op bepaalde heffingskortingen, omdat u alleen woont en thuiswonende kinderen hebt. Samenwonen kan gevolgen hebben voor deze kortingen. Welke kortingen u precies krijgt, hangt af van uw persoonlijke situatie.
43. Het is mogelijk dat u na het ontvangen van een nalatenschap successierecht moet betalen. Dit is afhankelijk van:
- De waarde van de nalatenschap;
 - Uw relatie tot de overledene (bijvoorbeeld of u wel of geen familie bent).
44. Gaan uw kinderen bij uw ex-echtgenoot wonen, dan vervallen alle heffingskortingen die te maken hebben met thuiswonende kinderen. U krijgt dan minder korting op uw belasting.
45. Ontvangt u na uw 65^{ste} naast uw AOW-uitkering een pensioen, dan houdt zowel de Sociale Verzekeringsbank als de pensioenuitkerende instantie maandelijks loonheffing in volgens het tarief voor schijf 1.
46. Als u of uw toeslagpartner meer of minder gaat verdienen, verandert uw toetsingsinkomen. Geef via het aanvraag- en wijzigingsprogramma uw nieuwe toetsingsinkomen door. Het toetsingsinkomen is het inkomen waarmee we uw huurtoeslag berekenen. Het toetsingsinkomen berekent u met de Rekenhulp toetsingsinkomen.
47. Hebt u tegelijkertijd meerdere werkgevers of uitkeringsinstanties? Dan houden zij hierdoor misschien te veel inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (bijdrage Zvw) in op uw loon of uitkering. Als dat zo is, zorgen wij voor een teruggaaf.
48. Als u of uw (aanstaande) echtgenoot een inkomen heeft dat lager is dan € 6.410 bruto per jaar, kan dit gevolgen hebben voor de algemene heffingskorting. Degene met het lage inkomen krijgt door het huwelijk mogelijk recht op uitbetaling van de algemene heffingskorting.
49. Had u in 2007 een kind jonger dan 30 jaar dat niet in staat was om zelf in zijn levensonderhoud te voorzien en ontving u geen kinderbijslag? En had dat kind geen studiefinanciering of een tegemoetkoming in de studiekosten? Dan kunt u de uitgaven voor levensonderhoud onder bepaalde voorwaarden aftrekken.
50. Als u of uw toeslagpartner niet meer in Nederland verzekerd is, kunt u geen zorgtoeslag krijgen. Dit is ook zo als u of uw toeslagpartner niet zelf premie betaalt. U moet uw zorgtoeslag dan stopzetten.

Bijlage II: Inhoudselementen website Belastingdienst – 36 kaarten

1. Het aangaan van een huwelijk kan gevolgen hebben voor de belasting die u en uw echtgenoot betalen. U bent namelijk voor de belasting vanaf de huwelijksdatum automatisch fiscale partners van elkaar.
2. In sommige situaties kan een schenking de erfenis beïnvloeden, bijvoorbeeld bij schenkingen kort voor het overlijden.
3. Blijft er na de scheiding een kind bij u wonen dat jonger is dan 27 jaar? Dan kunt u na de scheiding recht krijgen op bepaalde heffingskortingen.
4. Wanneer u samenwoont, wordt u niet automatisch als fiscale partners beschouwd, ook niet als u bij de gemeente bent ingeschreven op één adres. U en uw huisgenoot moeten daar uitdrukkelijk voor kiezen.
5. Was u in 2007 vóór uw huwelijk meer dan 6 maanden alleenstaande ouder? Dan krijgt u vóór uw huwelijk bepaalde heffingskortingen, omdat u alleen woont en thuiswonende kinderen hebt.
6. Als u op 31 december 2006 65 jaar of ouder was, kunt u een vast bedrag van € 808 bij uw buitengewone uitgaven tellen. Als u heel 2007 een fiscale partner had die op 31 december 2006 65 jaar of ouder was, kunt u voor die partner ook een bedrag meetellen van € 808.
7. De bezittingen van de overledene gaan over op de erfgenamen. Als de overledene geen testament heeft, regelt het Burgerlijk Wetboek wie de erfgenamen zijn.
8. Het komt vaak voor dat ouders al tijdens hun leven hun huis aan de kinderen willen overdragen. Het is mogelijk het huis te schenken.
9. U mag de uitgaven meetellen die u deed voor bijvoorbeeld de verloskundige en/of de (huis)arts. Uitgaven voor gewone zwangerschapsgymnastiek of voor geboortekaartjes mag u niet meetellen.
10. Wanneer u samenwoont en ervoor kiest om het hele jaar als elkaars fiscale partner te worden beschouwd, kunt u samen bepalen hoe u de gemeenschappelijke inkomsten en aftrekposten wilt verdelen.
11. Samenwonen kan gevolgen hebben voor de belasting die u en uw huisgenoot betalen. Welke gevolgen dat precies zijn, hangt af van uw persoonlijke situatie.
12. In een testament kunt u naaste familieleden geheel onterven. De wet geeft afstammelingen (kinderen en kleinkinderen) echter wel het recht een bepaald minimumdeel van de nalatenschap op te eisen: het wettelijk erfdeel of de legitieme portie.
13. Weet u dat u misschien geld terug kunt krijgen van de Belastingdienst? Dat kan het geval zijn als u kosten maakt, bijvoorbeeld:
 - Als u ziektekostenpremie betaalt;

- Als u reiskosten hebt bij ziekte of invaliditeit;
 - Als u arbeidsongeschikt bent of chronisch ziek.
14. Het kan voorkomen dat de Belastingdienst na uw overlijden een teruggaaf uitbetaalt aan uw werkgevers of uitkeringsinstanties. Uw erfgenamen ontvangen dan bericht over de teruggaaf.
 15. Uw voordeel uit sparen en beleggen (box 3) is afhankelijk van uw leeftijd. Vanaf 65 jaar kunt u recht hebben op een hoger heffingvrij vermogen in box 3. Hierdoor hoeft u minder of geen belasting te betalen.
 16. Verzorgde u thuis een ernstig gehandicapte van 27 jaar of ouder, terwijl deze doorgaans in een AWBZ-instelling verbleef, en heeft u daarvoor extra uitgaven gedaan? Deze extra uitgaven mag u onder bepaalde voorwaarden aftrekken als persoonsgeboden aftrek.
 17. Sinds 1 januari 2006 moet iedereen die in Nederland woont of werkt een zorgverzekering afsluiten. Naast de premie aan uw zorgverzekeraar betaalt u een bijdrage aan de overheid. Deze bijdrage hangt af van de hoogte van uw inkomen. Hoe hoger uw inkomen is, hoe hoger uw bijdrage. Dit is de inkomensafhankelijke bijdrage.
 18. Overlijdt er iemand zonder testament, dan regelt het Burgerlijk Wetboek wie de erfgenamen zijn. In zo'n geval kunnen alleen de echtgenoot/geregistreerd partner of de bloedverwanten erven.
 19. Heffingskortingen zijn kortingen op uw inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen. Hierdoor hoeft u minder belasting te betalen. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, hebt u recht op één of meer heffingskortingen. Voor mensen ouder dan 65 gelden er andere kortingen.
 20. Door uw scheiding kan uw woonsituatie veranderen. In bepaalde gevallen kan dit gevolgen hebben voor de belasting. Daarbij maakt het uit of u en uw (ex)echtgenoot in een huurwoning of in een koopwoning wonen.
 21. Als u 65 jaar of ouder bent, kunt u na de scheiding recht krijgen op de alleenstaande-ouderkorting. Deze korting is € 571 per jaar.
 22. Het belastingtarief in box 1 is afhankelijk van uw leeftijd. Het belastingtarief in de eerste 2 schijven bestaat namelijk uit een belastingdeel en een premiedeel. Als u 65 jaar bent, hoeft u geen AOW-premie (17,9%) meer te betalen.
 23. Inkomsten die zijn ontvangen na het overlijden van de belastingplichtige, behoren tot het inkomen van de erfgenamen. Dat kunnen inkomsten zijn uit werk en woning (box 1), inkomsten uit aanmerkelijk belang (box 2) of voordeel uit sparen en beleggen (box 3).
 24. Een scheiding heeft gevolgen voor de belasting van u en uw (ex)echtgenoot. Voor de belasting wordt u als gescheiden beschouwd als u niet meer bij elkaar woont.

25. De aangifte van gemeenschappelijke inkomsten en aftrekposten kan soms lastig zijn wanneer u samenwoont met uw partner. Welk deel moet door uw partner worden aangegeven en welk deel door u? U hoeft dit niet uit te zoeken als u het hele jaar elkaars fiscale partner bent. U kunt dan met uw fiscale partner afspreken hoe u de gemeenschappelijke inkomsten en aftrekposten verdeelt.
26. Bij overlijden worden de bezittingen en schulden van de overledene eigendom van de erfgenamen. Heeft de overledene geen testament, dan regelt het Burgerlijk Wetboek wie de erfgenamen zijn. Heeft de overledene wel een testament, dan kan het voorkomen dat hierin voor een deel is afgeweken van de regels in het Burgerlijk Wetboek.
27. Alimentatie is een bijdrage in de kosten van uw levensonderhoud en/of van uw kinderen door uw ex-echtgenoot. Alimentatie kan gevolgen hebben voor de belasting. Welke dat zijn, is afhankelijk van uw situatie: of u alimentatie betaalt of ontvangt.
28. In een testament kunt u vastleggen wat er met uw nalatenschap moet gebeuren na uw overlijden. Een testament kan onder meer erfstellingen en legaten bevatten. Bij een erfstelling wordt aangegeven wie de erfgenamen zullen zijn en voor welk gedeelte.
29. Volgde u in 2007 een opleiding of een studie voor uw beroep of toekomstig beroep? Dan mag u de uitgaven hiervoor, zoals lesgeld en de uitgaven voor boeken, onder bepaalde voorwaarden aftrekken als persoonsgebonden aftrek.
30. Als alleenstaande ouder heeft u recht op bepaalde heffingskortingen, omdat u alleen woont en thuiswonende kinderen hebt. Samenwonen kan gevolgen hebben voor deze kortingen. Welke kortingen u precies krijgt, hangt af van uw persoonlijke situatie.
31. Het is mogelijk dat u na het ontvangen van een nalatenschap successierecht moet betalen. Dit is afhankelijk van:
 - De waarde van de nalatenschap;
 - Uw relatie tot de overledene (bijvoorbeeld of u wel of geen familie bent).
32. Gaan uw kinderen bij uw ex-echtgenoot wonen, dan vervallen alle heffingskortingen die te maken hebben met thuiswonende kinderen. U krijgt dan minder korting op uw belasting.
33. Ontvangt u na uw 65^{ste} naast uw AOW-uitkering een pensioen, dan houdt zowel de Sociale Verzekeringsbank als de pensioenuitkerende instantie maandelijks loonheffing in volgens het tarief voor schijf 1.
34. Hebt u tegelijkertijd meerdere werkgevers of uitkeringsinstanties? Dan houden zij hierdoor misschien te veel inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (bijdrage Zvw) in op uw loon of uitkering. Als dat zo is, zorgen wij voor een teruggaaf.
35. Als u of uw (aanstaande) echtgenoot een inkomen heeft dat lager is dan € 6.410 bruto per jaar, kan dit gevolgen hebben voor de algemene heffingskorting. Degene met het lage inkomen krijgt door het huwelijk mogelijk recht op uitbetaling van de algemene heffingskorting.

36. Had u in 2007 een kind jonger dan 30 jaar dat niet in staat was om zelf in zijn levensonderhoud te voorzien en ontving u geen kinderbijslag? En had dat kind geen studiefinanciering of een tegemoetkoming in de studiekosten? Dan kunt u de uitgaven voor levensonderhoud onder bepaalde voorwaarden aftrekken.

Bijlage III: Levensmomenten Belastingdienst – 32 life events

Gezin en huishouden

1. Er is iemand overleden
2. Ik ga trouwen
3. Ik ga een kind krijgen
4. Ik ga samenwonen
5. Ik ga scheiden
6. Ik word 65

Wonen

7. Ik ga verhuizen
8. Ik ga een huis kopen
9. Ik ga mijn huis verbouwen
10. Ik ga mijn huis verkopen
11. Ik ga mijn huis verhuren

Vermogen

12. Ik ontvang een erfenis
13. Ik sluit een lijfrenteverzekering af
14. Ik krijg een uitkering uit mijn lijfrenteverzekering
15. Ik sluit een kapitaalverzekering af
16. Ik krijg een uitkering uit mijn kapitaalverzekering
17. Ik ga een schuld aan

Buitenland

18. Ik ga immigreren
19. Ik ga emigreren

Werk

20. Ik ga aan het werk
21. Ik ga reizen naar mijn werk
22. Ik ga in het buitenland werken
23. Ik krijg een nieuwe baan
24. Ik stop met werken
25. Ik krijg een auto van de zaak

Gezondheid en zorg

26. Ik of één van mijn gezinsleden is ziek
27. Ik ben zwanger
28. Ik ben gehandicapt
29. Ik zorg voor een ander

Onderwijs

30. Ik ga studeren
31. Ik beëindig mijn opleiding

Giften

32. Ik doe een gift aan een persoon of instelling

Bijlage IV: Levensmomenten Belastingdienst – 37 life events

Afkomstig uit het onderzoek 'Informatieontwerp Belastingdienst.nl' (2007)

Jongeren

1. Je hebt een bijbaantje
2. Je wordt 18
3. Je gaat studeren
4. Je gaat op kamers wonen

Arbeid

5. U gaat voor het eerst werken
6. U gaat meer verdienen
7. U gaat minder verdienen
8. U gaat in het buitenland werken
9. U gaat voor uzelf beginnen
10. U verandert van baan
11. U wordt werkloos
12. U wilt eerder stoppen met werken
13. U gaat met pensioen
14. U wordt 65
15. U neemt onbetaald verlof op (levensloop)

Gezondheid

16. U wordt ziek
17. U bent chronisch ziek of gehandicapt
18. U bent arbeidsongeschikt verklaard

Relatie

19. U gaat samenwonen
20. U gaat trouwen
21. U gaat scheiden
22. U gaat hertrouwen

Gezin

23. U krijgt de zorg over een kind
24. Uw kind gaat naar kinderopvang

Wonen

25. U verhuist naar een huurwoning
26. U koopt een woning
27. U verkoopt uw woning
28. U verhuist naar het buitenland
29. U verhuist naar Nederland

Vervoer

- 30. U koopt een auto of motor
- 31. U importeert een auto of motor
- 32. U verkoopt uw auto of motor

Vermogen

- 33. U ontvangt een schenking
- 34. U doet een schenking
- 35. U ontvangt een erfenis
- 36. U laat een erfenis na

Overig

- 37. U gaat op vakantie

Bijlage V: Protocol gebruikersonderzoek

Uitleg van de test en toestemming

Aanwijzingen voor proefleider	Tekst die door de proefleider voorgelezen moet worden
<p><i>Opnameapparatuur en Morae starten en afstellen. Test of webcam goed staat en geluid op voldoende volume.</i></p> <p><i>Noteer proefpersoonnummer en nummer prototype.</i></p> <p><i>Lees de volgende tekst hardop voor.</i></p> <p><i>Kijk steeds of de tekst begrepen wordt door de proefpersoon.</i></p>	
<p>Van papier lezen</p> <p>Jezelf voorstellen</p>	<p>We gaan nu echt beginnen met het onderzoek. 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.</p> <p>Allereerst wil ik u graag hartelijk bedanken voor uw hulp bij het testen van deze website.</p> <p>Mijn naam is [XXX] en ik ben onderzoeker aan de Universiteit Twente, bij de afdeling Technische en Professionele Communicatie. Op dit moment doe ik een onderzoeksproject in opdracht van de Belastingdienst, en dat is ook waar dit onderzoek over zal gaan.</p>
<p>Doel onderzoek</p>	<p>In dit onderzoeksproject doen we onderzoek naar een website van de Belastingdienst. Vaak worden websites ontworpen zonder dat daarbij rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van de gebruiker, de ‘burger’. Door dit soort onderzoek hopen we die</p>

	<p>behoeften en wensen te kunnen ontdekken en daar hebben wij uw hulp voor nodig. In dit onderzoek testen we een website van de Belastingdienst. Wij zijn niet betrokken geweest bij het maken van de website, wij testen 'm alleen maar.</p> <p>Ik kan nu helaas nog niet ingaan op alle details van het onderzoek, omdat dat uw mening mogelijk kan beïnvloeden. Als u er prijs op stelt, kan ik u na de afnamen wel uitleg geven over waar we precies onderzoek naar doen en hoe u ons hierbij helpt.</p>
De site wordt getest, niet u	<p>Vooraf wil ik graag benadrukken dat het de website is die getest wordt, en niet u. Als u problemen heeft bij de opdrachten, is dat omdat de site niet goed genoeg is. Problemen zijn eigenlijk juist handig voor ons, want dan kunnen we goed zien wat er nog verbeterd moet worden.</p>
Opzet test	<p>Ik zal u eerst uitleggen hoe dit onderzoek precies in zijn werk zal gaan. U krijgt straks een aantal opdrachten, waarbij u informatie op de website moet opzoeken. De opdrachten staan op een kaartje, welke u hardop moet voorlezen. Vervolgens dient u de taak uit te voeren zoals u dat normaal ook zou doen. U hoeft de opdracht dus niet extra snel of extra precies te doen. Het zou fijn zijn als u bij de opdracht hardop zou kunnen werken. Dat betekent dat u hardop zegt wat u aan het doen bent of wat u op het scherm leest. Dat helpt ons om te volgen wat u probeert te doen. Het is de bedoeling dat u bij alles wat u doet uitlegt wát u aan het doen bent of juist waarom u iets niet doet. Het zou dus fijn zijn als u ook uw twijfels of onduidelijkheden kunt aangeven wanneer u iets niet (direct) kunt vinden.</p> <p>Wanneer u vindt dat u de opdracht hebt uitgevoerd en/of het antwoord op een vraag heeft gevonden, geeft u dat duidelijk aan door te zeggen: "het antwoord op deze opdracht is...". Zo weet ik zeker dat u klaar bent met de</p>

Moeilijke opdrachten	<p>opdracht en dat we naar de volgende opdracht toe kunnen.</p> <p>Sommige opdrachten kunnen erg lastig zijn. Het kan ook voorkomen dat er geen oplossing voor de opdrachten is. Als u meent dat u het antwoord niet kunt vinden of de vraag niet kunt oplossen, kunt u dat gewoon aangeven door te zeggen ‘deze opdracht is niet op te lossen’ en dan gaan we verder met de volgende opdracht.</p> <p>We zullen zo eerst beginnen met het uitvoeren van een oefenvraag, zodat u een beeld krijgt van de rest van het onderzoek en u even kunt oefenen met het hardop nadenken.</p> <p>Na het uitvoeren van de opdrachten wil ik u vragen nog een vragenlijst in te vullen met vragen over de website en enkele algemene vragen.</p>
Opzet website	<p>Wat betreft de website: het gaat hier om een tijdelijke versie, en niet om een volledige website. Dit betekent dat nog niet alle pagina’s bereikbaar zijn en dat sommige links niet werken. Dit is niet uw fout, maar een onvolledigheid van de website.</p> <p>Ook de zoekmachine op de website werkt niet. Wanneer u een opdracht wilt uitvoeren zult u dit dus echt via de menu’s moeten doen en niet via de zoekmachine.</p> <p>De website bestaat uit drie tabbladen, waaronder het tabblad ‘privé’. Dit is het enige onderdeel van de website dat getest wordt. De onderdelen ‘zakelijk’ en ‘visitors’ zullen niet meegenomen worden en daar hoeft u voor de opdrachten dus ook niet te zoeken.</p> <p>Tot slot is de website niet up-to-date. Om ervoor te zorgen dat de website niet wordt verward met de bestaande website van de Belastingdienst, is deze tijdelijke versie gesitueerd rond 2007. Alle jaartallen die op de site voorkomen, zullen dus ook naar dit jaartal verwijzen. In de opdrachten is hier rekening mee</p>

	gehouden.
Garantie vertrouwelijkheid	Terwijl u de opdrachten uitvoert, maak ik aantekeningen van wat er gebeurt. We maken ook opnames met een camera, om te kijken wat er precies gebeurt bij het uitvoeren van de opdrachten. Ook wordt er opgenomen wat u zegt, met een microfoon. Deze opnames worden ALLEEN gebruikt voor onderzoek, voor deze test en de verbetering van de website, en nergens anders voor.
<p>Check: begrepen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Handtekening laten zetten + datum invullen op toestemmingsformulier (let op: formulier voor juiste prototype!)</i> - <i>Eventueel bewijs meegeven (ander toestemmingsformulier) met handtekening van onderzoeker dat anonimiteit gegarandeerd is.</i> 	Is dat duidelijk voor u? Heeft u hier nog vragen over? Zijn de opnames wat u betreft akkoord? Zo ja, zou u hier dan willen tekenen?
Geen hulp	Misschien heeft u tijdens het uitvoeren van de opdrachten wel vragen. Als ze over de website gaan, kan en mag ik die vragen misschien niet beantwoorden. We willen immers zien hoe ú met de website werkt en eventuele problemen oplost. Maar aarzel niet om uw vragen toch te stellen.
Stoppen mág	Als u, om wat voor reden dan ook, wilt stoppen vóór het einde van het onderzoek, laat het me dan gewoon weten

	en dan stoppen we ermee. In elk geval krijgt u de afgesproken vergoeding van 20 euro op uw rekening gestort.
<p>Alles controleren</p> <p>- <i>Morae-opname starten</i></p>	<p>Heeft u nog vragen over wat ik u zojuist heb verteld? Is het voor u helemaal duidelijk wat de bedoeling is?</p> <p>Dan gaan we nu beginnen.</p>

Uitvoering onderzoek

Aanwijzingen voor proefleider	Tekst die door de proefleider voorgelezen moet worden
<p>Oefenvraag</p> <p>- <i>Eerste kaartje met oefenvraag overhandigen</i></p> <p>- <i>Oefenvraag uitvoeren</i></p>	<p>Zo, dan gaan we nu beginnen met de oefenvraag. U krijgt dus van mij een kaartje met daarop een kort scenario waarin u zich moet proberen in te leven. Vervolgens staat er een opdracht aangegeven welke u dient uit te voeren. Ik wil u vragen de opdracht eerst hardop voor te lezen en daarna uit te voeren, terwijl u steeds hardop blijft (mee)denken.</p>
<p>Bij stilvallen</p>	<p>Bij stilvallen van hardop denken de volgende continuatie gebruiken:</p> <p>“Waar denkt u nu aan?”</p>
<p>Einde oefenvraag</p> <p>Vervolg onderzoek</p>	<p>Zo, dat was de oefenvraag. Is het helemaal helder wat u moet doen tijdens dit onderzoek? Heeft u nog vragen voordat we beginnen?</p> <p>Dan gaan we nu beginnen met het echte onderzoek. Nog</p>

<ul style="list-style-type: none"> - <i>Opdrachten 1 t/m 7 één voor één overhandigen</i> - <i>Let op: gebruik géén continuerende geluiden</i> 	<p>even ter herinnering: u kunt mij tijdens het onderzoek geen vragen stellen. Probeer constant hardop na te denken en alles uit te spreken wat u denkt. En ten slotte: het is de website, en niet u, die getest wordt.</p>
<p>Opdrachten variëren in aanbieden; Let op volgorde op afvinkblad!</p> <p><i>A = Samenwonen</i> <i>B = Vrijwilligerswerk</i> <i>C = Kinderopvangtoeslag</i> <i>D = Auto kopen</i> <i>E = Huis kopen / huis verkopen</i> <i>F = Kind adopteren</i> <i>G = Zorgtoeslag</i></p>	
<p>Na elke taak</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Prototype terugzetten op startpagina 'privé'!</i> 	
<p>Na afnamen</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Morae afsluiten; let op bij opslaan van recording dat je juiste proefpersoonnummer gebruikt en zet prototypenummer in de description.</i> 	<p>Dank u wel, dit waren alle opdrachten.</p>
<p>Vragenlijst</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vragenlijst laten invullen</i> - <i>Proefpersoonnummer bovenaan vragenlijst zetten!</i> 	<p>Ik zou u nu willen vragen of u deze vragenlijst wilt invullen. Het zijn vragen over de website die u zojuist bekeken hebt en enkele algemene vragen.</p>

<p>Einde onderzoek</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Newcomformulier laten invullen</i> - <i>Tegelijkertijd: check of alle vragen op vragenlijst zijn ingevuld</i> 	<p>Dit was het onderzoek! Hartelijk dank voor uw deelname.</p> <p>U krijgt voor uw medewerking een vergoeding van 20 euro. Zou u daarvoor dit formulier willen invullen?</p>
<p>Toelichting onderzoek?</p>	<p>Dank u wel. Stelt u er prijs op dat ik een korte toelichting geef op het onderzoek?</p>
<p>Toelichting</p>	<p>In dit onderzoeksproject in opdracht van de Belastingdienst doet de Universiteit Twente onderzoek naar manieren om een website te structureren. We hebben drie varianten van dezelfde website gemaakt, waarvan u er zojuist één gezien heeft. Die varianten zijn op verschillende manieren gestructureerd: één is gebaseerd op een thematische structuur en één is gebaseerd op gebeurtenissen. Dit is een indelingsprincipe waarbij we uitgaan van veranderingen in het leven van een bezoeker van de website. Men kijkt over het algemeen niet elke week op de website van de Belastingdienst, maar enkel op de momenten dat er een verandering in zijn/haar situatie plaatsvindt, zoals een huwelijk of het krijgen van een kind. Door een website te structureren naar deze gebeurtenissen, willen we kijken of bezoekers van de website de informatie die ze nodig hebben eerder kunnen vinden.</p> <p>De derde variant van de website bestaat uit een combinatie van een thematische indeling en een indeling op basis van gebeurtenissen. Door het vergelijken van de drie varianten hopen we antwoord te kunnen geven op welke manier van indelen voor de bezoekers van de website van de Belastingdienst het beste werkt.</p>
<p>Vragen?</p>	<p>Heeft u verder nog vragen over het onderzoek?</p>

	Vindt u het interessant om op de hoogte gehouden te worden van de resultaten van het onderzoek?
Bedanken	Dan wil ik u nogmaals hartelijk bedanken voor uw deelname! Zal ik even met u meelopen naar de uitgang?

Bijlage VI: Taken gebruikersonderzoek

Oefentaak

Stel: u wilt op de computer digitaal aangifte doen over het afgelopen jaar (2006).

Hoe zou u dat doen?

Kan deze aangifte enkel digitaal gedaan worden of mag het ook nog op papier?

Taak A

Stel: uw broer van 20 jaar heeft eind 2006 een appartementje toegewezen gekregen. Zijn vriendin komt vanaf het begin van dit jaar (2007) bij hem wonen.

Kunnen uw broer en zijn vriendin volgend jaar (2008) samen aangifte doen?

Zo ja, wat moet hij hiervoor doen? Zo nee, waarom niet?

Taak B

Stel: sinds enkele maanden helpt u één dag in de week mee op de kinderboerderij in uw wijk. U ontvangt hiervoor 100 euro per maand als vergoeding.

Kunt u uitvinden of u over deze 100 euro belasting moet betalen?

Taak C

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

Kunt u uitvinden of de Belastingdienst kan bijdragen in de kosten van de crèche?

Zo ja, wat zijn de voorwaarden voor deze bijdrage?

Taak D

Stel: na het overlijden van uw vader bleek hij zijn prachtige oldtimer aan u te hebben nagelaten. Nadat u de auto hebt opgeknapt en weer rijdende heeft gekregen, besluit u hem te houden om er op zonnige dagen een tourtochtje mee te kunnen maken.

Kunt u uitvinden wat u bij de Belastingdienst moet regelen voordat u in deze oldtimer mag rijden?

Taak E

Stel: u heeft laatst een oude boerderij gekocht. Volgende week kunt u al verhuizen. Helaas slaat ook bij u de financiële crisis toe, en heeft u uw oude huis nog niet kunnen verkopen.

Een vriend van u meent dat een dergelijke situatie gevolgen kan hebben voor de Belastingdienst. Kunt u uitzoeken of dit inderdaad het geval is?

Taak F

Stel: u overweegt om een kindje te adopteren uit Zuid-Amerika. U vraagt u echter af wat de regelingen van de Belastingdienst zijn ten opzichte van geadopteerde kinderen.

Kunt u uitzoeken of de Belastingdienst andere regelingen voor geadopteerde kinderen en biologische (eigen) kinderen hanteert?

Taak G

Stel: uw oom heeft veel last van zijn reuma en overwinterd daarom tegenwoordig in Spanje. Zijn vrouw (uw tante) vindt het moeilijk om de kinderen alleen achter te laten en blijft daarom gewoon in Nederland wonen. Uw oom blijft ook gewoon nog in Nederland verzekerd.

Nu heeft uw oom van zijn zoon vernomen dat hij een tegemoetkoming kan ontvangen in de kosten van zijn zorgverzekering.

Kunt u uitvinden wat deze tegemoetkoming inhoudt?

Kunt u uitvinden of uw oom recht heeft op deze tegemoetkoming?

Bijlage VII: Vragenlijst gebruikersonderzoek

Hartelijk dank voor uw deelname aan ons onderzoek! Om er zeker van te zijn dat wij alle informatie over de website mee kunnen nemen in ons onderzoek, willen wij u vragen deze vragenlijst in te vullen, waarin u uw mening kunt geven over de website.

Let op: het is de website die getest wordt, en niet u. Voelt u zich daarom niet bezwaard om positieve of negatieve antwoorden te geven!

Vragen over de website

	helemaal mee oneens				helemaal mee eens
1. Ik vind het taalgebruik op de website moeilijk:	0	0	0	0	0
2. De startpagina van de website maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek:	0	0	0	0	0
3. Ik vind de website prettig om te zien:	0	0	0	0	0
4. Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik:	0	0	0	0	0
5. De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek:	0	0	0	0	0
6. De vormgeving van deze website spreekt mij aan:	0	0	0	0	0
7. Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen:	0	0	0	0	0
8. Ik vind de structuur op de website onduidelijk:	0	0	0	0	0
9. Ik vind het onduidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek:	0	0	0	0	0
10. Ik vind deze website prettig in het gebruik:	0	0	0	0	0
11. Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek:	0	0	0	0	0
12. De startpagina van de website leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek:	0	0	0	0	0
13. Ik vind dat er op de website veel moeilijke woorden gebruikt worden:	0	0	0	0	0
14. Ik vind het uiterlijk van de website onaantrekkelijk:	0	0	0	0	0
15. Ik vind het lastig om met deze website te werken:	0	0	0	0	0
16. De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht:	0	0	0	0	0
17. Ik word tijdens het zoeken van informatie heen en weer gestuurd op de website:	0	0	0	0	0

18. Zou u de website een rapportcijfer tussen de 1 en 10 kunnen geven?
Hierbij geldt 1 als *zeer slecht* en 10 als *zeer goed*.

Ik beoordeel de website met het volgende rapportcijfer: _____

	helemaal mee oneens					helemaal mee er
1. De Belastingdienst vertrouwt de burger:	0	0	0	0	0	0
2. Ik probeer zo veel mogelijk nieuwe ervaringen op te doen:	0	0	0	0	0	0
3. Als ik twijfels heb over een beslissing van de Belastingdienst zal ik direct actie ondernemen:	0	0	0	0	0	0
4. De Belastingdienst stelt zich autoritair op:	0	0	0	0	0	0
5. Ik voel me sterk betrokken bij wat er in de maatschappij gebeurt:	0	0	0	0	0	0
6. Als ik een formulier inlever wil ik zeker weten wat ik moet betalen of krijg:	0	0	0	0	0	0
7. Ik wil graag weten hoe zaken precies in elkaar zitten:	0	0	0	0	0	0
8. Ik ben bereid veel van mijn persoonlijke financiële situatie te vertellen aan de Belastingdienst als ik hen daarmee help:	0	0	0	0	0	0

Wij zijn ook benieuwd naar uw internetgebruik over het algemeen en uw contact met de (elektronische) Belastingdienst in het bijzonder.

1. Hoeveel uur per week gebruikt u het internet gemiddeld?

- 0 – 2 uur per week
 2 – 5 uur per week
 5 – 10 uur per week
 Meer dan 10 uur per week

2. Waarvoor gebruikt u het internet?

3. Wie regelt in uw huishouden uw belastingzaken? Dit zijn alle zaken die met de Belastingdienst te maken hebben, dus ook het aanvragen en/of wijzigen van toeslagen.

- Uzelf
 Uw partner

- Een familielid
- Een belastingconsulent/-adviseur
- Anders, namelijk: _____

4. En wie doet bij u thuis de jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting?

- Uzelf
 - Uw partner
 - Een familielid
 - Een belastingconsulent/-adviseur
 - Anders, namelijk: _____
-

5. Hoe wordt uw jaarlijkse aangifte gedaan?

- Elektronisch (via internet of via een te downloaden programma)
- Op papier

6. Maakt u gebruik van één van de toeslagen van de Belastingdienst?
Mogelijkheden zijn: huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag of kindgebonden budget (voorheen kinderbijslag).

Ja, namelijk

 Nee

7. Indien ja: heeft u de aanvraag voor deze toeslag zelf gedaan?

- Ja, heb ik zelf gedaan
- Nee, is gedaan door iemand anders, namelijk:

8. Hoe zijn uw ervaringen met de Belastingdienst in het algemeen?

9. Wat voor rapportcijfer zou u de Belastingdienst in het algemeen geven
(waarbij geldt: 1 = kan niet slechter; 10 = kan niet beter)?

10. Bezoekt u de originele website van de Belastingdienst wel eens [www.belastingdienst.nl] of [www.toeslagen.nl]?

Nee

Ja

11. Indien ja: hoe vaak bezoekt u de website van de Belastingdienst?

1 – 2 keer per jaar

2 – 5 keer per jaar

6 – 10 keer per jaar

Meer dan 10 keer per jaar

Tot slot vragen wij nog naar enkele algemene gegevens. Uiteraard zal er vertrouwelijk met deze gegevens worden omgegaan en zal uw anonimiteit gegarandeerd worden.

1. Wat is uw geslacht?

Man

Vrouw

2. Wat is uw geboortejaar?

19_____

3. Wat is uw woonplaats?

4. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

Basisschool / lagere school

LBO / VBO / VMBO / MAVO

HAVO / VWO

MBO

HBO / Universiteit

Anders, namelijk

5. Wat doet u in het dagelijks leven?

Bijlage VIII: Constructen vragenlijst

Bij het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de WEQ (Web Evaluation Questionnaire), zoals opgesteld door Elling et al. (2007). De vragen die het prototype bevragen zijn opgesteld volgens vijf deelaspecten: begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, structuur, navigatie en vormgeving.¹³

Hieronder zijn de vijf deelaspecten weergegeven, inclusief de bijbehorende vragen. Een ster (*) achter een vraag betekent dat deze vraag een negatie bevat. Het afwisselen van positieve en negatieve vragen is nodig om te voorkomen dat deelnemers min of meer automatisch steeds hetzelfde hokje aankruisen. De vragen zijn niet per deelaspect aangeboden maar door elkaar; het cijfer achter elke vraag geeft aan op welke plek in de vragenlijst de vraag voorkwam.

<i>Vraag per construct</i>	<i>Vraagnr.</i>
Begrijpelijkheid	
Ik vind het taalgebruik op de website moeilijk*	1
Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen	7
Ik vind dat er op de website veel moeilijke woorden gebruikt worden*	13
Gebruiksvriendelijkheid	
Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik	4
Ik vind het lastig om met deze website te werken*	15
Ik vind deze website prettig in het gebruik	10
Structuur	
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	12
Ik word tijdens het zoeken van informatie heen en weer gestuurd op de website*	17
Ik vind de structuur van de website onduidelijk*	8
De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek	5
Navigatie	
De startpagina van de website leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek	11
De startpagina van de website maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek	2
Ik vind het onduidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek	9
De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht	16
Vormgeving	
Ik vind het uiterlijk van de website onaantrekkelijk*	14
Ik vind de website prettig om te zien	3
De vormgeving van deze website spreekt mij aan	6

¹³ De volgende deelaspecten uit de originele WEQ zijn in dit onderzoek weggelaten: relevance, comprehensiveness, speed en search option.