

# 10 tips voor betere webformulieren

Datum: 5 juli 2007 | Door Jaap van de Putte, 2 use it | Tekstredactie: Jasper Enklaar

**Zowat elke site heeft ze: webformulieren. Dit zijn de formulieren om een vraag te stellen, een bestelling te doen of een reactie achter te laten. Wij onderzochten de formulieren op zeven gemeentesites: Alphen aan de Rijn, De Bilt, Gouda, Hilversum, Nieuwegein, Woerden en Utrecht. Op basis van dit onderzoek komen wij tot 10 tips.**

## Het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met studenten van de Opleiding Digitale Communicatie van de Hogeschool Utrecht. Dit onderzoek maakt deel uit van een groter onderzoek. In de vorige UsabilityUpdate schreven we over het eerste deel van dit onderzoek: de interne zoekfunctie.

Bij de beoordeling van de formulieren hebben wij ons twee vragen gesteld:

1. Zijn de formulieren effectief en efficiënt: bereikt de gebruiker zijn doel en kan de gebruiker met een minimale inzet van tijd zijn taak afronden?
2. Met welke adviezen kunnen de formulieren verbeterd worden?

De formulieren hebben we bekeken op drie niveaus:

- op *site-niveau*: hoe functioneert het formulier binnen de site? Is bijvoorbeeld de lay-out consistent met de rest van de website?
- op *formulierniveau*: werkt het onder verschillende browsers, heeft het formulier een goede titel, etcetera.
- op *itemniveau*: zijn de labels (benamingen) duidelijk en begrijpelijk, vindt validatie plaats, etcetera.

Alle formulieren in dit onderzoek waren formulieren van slechts één pagina, de zogenaamde single-page-formulieren. Complexe formulieren, multi-page-formulieren, zijn we op de gemeentesites niet tegengekomen. Op basis van het onderzoek hebben we tien tips geformuleerd, die leiden tot verbetering van het webformulier.

## Tip 1. Gebruik geen 'wissenknop'

De belangrijkste tip is: gebruik geen wissenknop of een knop met een soortgelijke tekst.

Hiernaast (afbeelding 1) een voorbeeld van de website van de gemeente Gouda.

De 'wissenknop' dient geen enkel doel: niemand wil zijn invoer wissen. Als het al gebeurt is het per ongeluk en was het de bedoeling om op "Verzenden" te drukken, met als gevolg dat inderdaad alle invoer gewist is ...

De knop is zo onlogisch dat het ons verbaast dat deze er staat: de knop is aanwezig op alle onderzochte gemeentesites!

The image shows a web form with three input fields: 'Telefoon', 'E-mail adres', and 'Vraag/Suggestie'. Below these fields are two buttons: 'Verzenden' and 'Wissen'. A small red dot is visible next to the 'E-mail adres' field.

Afbeelding 1: Formulier met wissen-knop

De Webrichtlijnen van Overheid.nl, die richtlijnen voor de toegankelijkheid en duurzaamheid van overheidswebsites geven, adviseren hetzelfde: gebruik geen wissenknop. (zie ook <http://webrichtlijnen.overheid.nl>)

## Tip 2. Valideer formulieren

Met het gebruik van formulieren worden twee doelen nagestreefd:

- meer kwaliteit: het verbeteren van de service naar klanten
- betere efficiency: het verlagen van de werkbelasting voor de arbeidsintensievere front-office-onderdelen, zoals een fysieke balie en een Call Center.

Meer kwaliteit en meer efficiency worden alleen bereikt als de invoervelden ook daadwerkelijk zijn ingevuld. Er dient dus controle of validatie van de invoer plaats te vinden.

Bij de gemeente Alphen aan de Rijn konden alle formulieren gewoon leeg worden verzonden. Wanneer je serieus de werkbelasting wilt verminderen zul je moeten zorgen dat je complete formulieren krijgt opgestuurd. Dat kan allen door de verplichte velden te valideren.

## Tip 3. Plaats foutmelding in het formulier zelf

Als de validatie een fout oplevert verschijnt er een foutmelding. De positie van deze foutmelding kan zijn:

- in een pagina na het formulier
- in een pop-up
- in het formulier zelf

### *Foutmelding na het formulier*

Wanneer bij de gemeente Gouda het formulier onvolledig wordt ingevuld, verschijnt de foutmelding op een nieuwe pagina. De enige manier om terug te komen bij het formulier is via de "terug"-knop van de browser. Dat is niet efficiënt.



Afbeelding 2: Foutmelding na het formulier (Gouda)

### Foutmelding in een pop-up

Vier van de zeven gemeenten doen de validatie via een pop-up. Ook dat raden wij af. Het nadeel is dat een gebruiker eerst met de muis op OK moet klikken om weer op het formulier te komen. En vaak moet hij alsnog zoeken naar het onjuist ingevoerde veld.

Afbeelding 3: Foutmelding via pop-up (gemeente Nieuwegein)

### Foutmelding in het formulier zelf

Een goede methode is het plaatsen van de validatie in de pagina zelf. De validatie vindt via de server of direct in de browser plaats.

Wanneer de validatie in de browser niet werkt dient de validatie alsnog via de server te lopen. Dit is tevens een richtlijn van de Webrichtlijnen Overheid.

Afbeelding 4: Foutmelding in het formulier (gemeente De Bilt)

## Tip 4. Geef een duidelijke foutmelding

Een goede foutmelding maakt duidelijk op welk veld de melding betrekking heeft. Dit gaat op een aantal sites niet goed.

Wanneer op een formulier bij de gemeente Hilversum een of meer verplichte velden niet worden ingevuld verschijnt een pop-up met een ongespecificeerde foutmelding (zie afbeelding hiernaast). Het is onduidelijk waar de foutmelding naar verwijst.

Afbeelding 5: Ongespecificeerde foutmelding (Hilversum)

## Tip 5. Maak formulieren 'sticky'

Wanneer een niet goed ingevuld formulier weer terugkomt is het van belang dat reeds ingevoerde gegevens in het formulier blijven staan. In computertermen heet dat "sticky": de invoer blijft "plakken" in de invoervelden. Een van de grootste ergernissen in het gebruik van formulieren is dat reeds ingevoerde informatie wordt gewist. Zo wordt bij de gemeente Gouda een deel van de reeds ingevulde velden gewist. De meeste gemeentesites doen dat gelukkig niet.

Een aansprekend voorbeeld waar dat wel mis gaat is bij DigiD. Wanneer we alles invullen, maar ons Sofi-nummer onvolledig invullen en we klikken op "Verder", dan komt het formulier terug. Alle ingevoerde gegevens zijn gewist. De foutmelding is "Er zijn 1 of meer fouten opgetreden."

..... Er zijn 1 of meer fouten opgetreden:  
 • Ongeldig sofi-nummer.  
 .....

Sofi-nummer: \*

Geboortedatum: \*

Postcode: \*

Huisnummer: \*

Huisnummertoevoeging:

E-mailadres:

E-mailadres herhalen:

Ik accepteer de gebruiksvoorwaarden \*

Sofi-nummer: \*

Geboortedatum: \*

Postcode: \*

Huisnummer: \*

Huisnummertoevoeging:

E-mailadres:

E-mailadres herhalen:

Ik accepteer de gebruiksvoorwaarden \*

Afbeelding 6: DigiD-formulier: voor het versturen

Afbeelding 7: DigiD-formulier: verstuurd met fout: alle invoer is gewist

## Tip 6. Vraag informatie op die nodig is, niet meer en niet minder

Met een formulier vraagt u iets van de bezoeker. Met alles wat u opvraagt, vraagt u ook een stukje van zijn tijd. En u vraagt ook een deel van zijn privacy, want in alle gevallen wordt gevraagd persoonlijke gegevens in te vullen. Met elk veld verhoogt u de drempel tot invullen en verlaagt u de kans op een ingevuld formulier. Vraag daarom alleen die informatie die nodig is.

Wanneer bij de gemeente Woerden een melding 'Openbaar gebied' wordt gedaan (een melding dat een lantaarnpaal niet werkt of dat een stoeptegel scheef ligt), zijn bijna alle velden verplicht (zie foutmelding hieronder).

Voorletters:	Waarde is verplicht.
Achternaam:	Waarde is verplicht.
Geslacht:	Waarde is niet gedefinieerd.
Adres:	Waarde is verplicht.
Postcode:	Waarde is verplicht.
Woonplaats:	Waarde is verplicht.
emailadres:	Waarde is verplicht.
Telefoonnummer:	Waarde is verplicht.
TelefoonnummerPrive:	Waarde is verplicht.
Plaats_klacht:	Waarde is niet gedefinieerd.
Straat:	Waarde is verplicht.
Huisnummer:	Waarde is verplicht.

Afbeelding 8: Verplichte velden, gemeenten Woerden

Het is de vraag of adres, e-mailadres, werktelefoonnummer én privé-telefoonnummer allemaal nodig zijn voor de verwerking van de melding.

Te weinig informatie opvragen is echter ook niet handig. Zo ontbreekt in het contactformulier bij de gemeente Gouda de validatie voor de voorletters. Voorletters zijn een essentieel onderdeel van de NAW-gegevens, aangezien er vaak verschillende mensen met dezelfde achternaam op één adres wonen. Ook ontbreekt in dit formulier de validatie voor het veld 'Vraag/suggestie', terwijl hier de bezoeker kan aangeven waarom hij contact zoekt. De medewerker bij de gemeente kan zo formulieren ontvangen die niet bruikbaar zijn. Eventuele efficiencywinst door de elektronische dienstverlening is daarmee weer teniet gedaan.

## Tip 7. Zorg voor een prettige en rustige lay-out

Om een formulier succesvol ingevuld te krijgen is het van belang dat de invuller tijdens de invulling zo weinig mogelijk afleiding heeft. Het formulier moet een goede focus hebben. De Gestaltprincipes<sup>1</sup> geven aan hoe mensen waarnemen en wat bijdraagt aan een goede focus.

Een goede lay-out hebben de formulieren van Alphen aan de Rijn, Nieuwegein en Utrecht. Onderstaand enkele voorbeelden waarin de lay-out beter kan.

<p><b>Informatie niet uitgelijnd</b></p> <p>Op de website van de Webrichtlijnen<sup>2</sup> staat een reactieformulier (zie afbeelding hiernaast). De velden zijn niet uitgelijnd, waardoor het formulier slordig toont. Dit verslechtert de focus en zorgt voor onrust bij een invuller. Met als gevolg dat de kans op een volledige goede invulling kleiner is.</p>	
<p><b>Informatie niet uitgelijnd</b></p> <p>Bij de formulieren van de gemeente Hilversum zijn de beschrijvingen en de invoervelden niet goed horizontaal uitgelijnd. Dit vergroot de kans dat gegevens bij een verkeerd veld worden ingevoerd.</p>	
<p><b>Onvoldoende witruimte</b></p> <p>De invoervelden op de formulieren van de gemeente Woerden staan vrijwel tegen elkaar aan. Door hier witruimte tussen de regels toe te voegen zal het formulier prettiger ogen en daarmee de invulling makkelijker maken.</p>	
<p><b>Niet gebruiken van de ruimte</b></p> <p>Bij het gebruik van een tekstveld maken veel formulieren niet gebruik van de ruimte in de breedte. In het formulier hiernaast (gemeente De Bilt) is het veld "Opmerking" vrij smal en verschijnt er bij het invullen al snel een scrollbar. Nadeel daarvan is dat de gebruiker niet goed ziet wat hij heeft ingevoerd. Er is voldoende ruimte vrij om het invoerveld breder te maken. De kans op fouten bij de invulling is daarmee kleiner.</p>	

1 <http://www.usabilityweb.nl/artikel.php?id=41>

2 <http://webrichtlijnen.overheid.nl>

## Tip 8. Plaats toelichtingen zoveel mogelijk in de pagina

Een belangrijke richtlijn voor usability is dat informatie op een pagina direct zichtbaar is, zonder dat de gebruiker eerst de muis moet gebruiken. De gemeente Utrecht doet dat heel goed met het sollicitatieformulier. De toelichting staat direct onder het invoerveld.

**Upload je CV:**

Je kan de volgende bestanden versturen: MS Word documenten (.doc), Rich Text Documenten (.rtf), tekstbestanden (.txt) en Adobe Acrobat (.pdf).

*Afbeelding 9: Toelichting in de pagina (gemeente Utrecht)*

De gemeente Nieuwegein plaatst opmerkingen onder een informatie-icoontje. Om deze informatie te kunnen lezen, moet de gebruiker eerst met de muis naar het icoontje. Dit is inefficiënt voor de bezoeker. Tevens levert het problemen op voor mensen met een beperking, zoals blinden, slechtzienden en mensen met een motorische beperking.

Huisnummer *	<input type="text"/>	
Postcode *	<input type="text"/>	
Telefoonnummer *	<input type="text"/>	

*Afbeelding 10: Toelichting via info-icoontje*

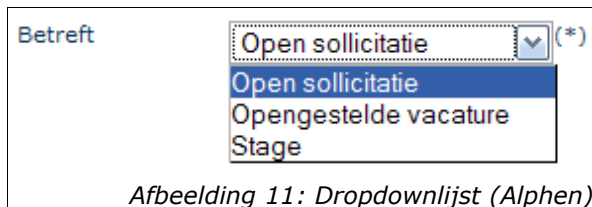
In het algemeen zijn toelichtingen zo kort dat ze makkelijk naast (daar is vaak veel ruimte) of onder het veld kunnen. Uitgebreide toelichtingen mogen wel buiten de pagina en bij voorkeur in een pop-up.

Toelichtingen dienen uiteraard wel adequaat te zijn. Niet-zinvolle toelichtingen doen juist afbreuk aan de functionaliteit. In bovenstaand voorbeeld is bij het huisnummer de omschrijving "Alfanumeriek veld Voorbeeld: 1A2B3C4D5E". In dit geval is een toelichting overbodig. Hetzelfde geldt voor de postcode. Iedereen weet hoe je een postcode en telefoonnummer schrijft. Eventuele verschillen in schrijfwijzes dienen op de server gefilterd te worden.

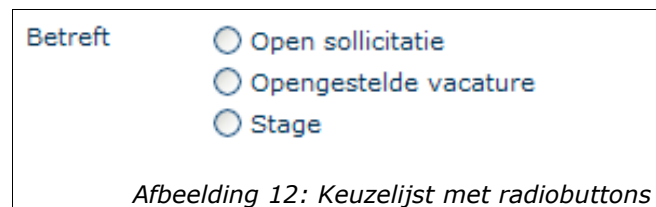
## Tip 9. Gebruik radiobuttons in plaats van dropdownkeuzelijsten

Een belangrijke usability-richtlijn is dat informatie kan worden gelezen zonder dat een extra actie van de gebruiker nodig is. Daarom moet het gebruik van dropdownkeuzelijsten zo veel beperkt worden.

Bij de gemeente Alphen wordt zo'n uitklaplijst gebruikt in het sollicitatieformulier (zie afbeelding linksonder). Dit kan beter via radiobuttons worden gedaan (zie afbeelding rechtsonder).



Afbeelding 11: Dropdownlijst (Alphen)



Afbeelding 12: Keuzelijst met radiobuttons

## Tip 10. Rond het gesprek netjes af

Via het formulier communiceert u met de bezoeker van uw site. Zorg dat u deze communicatie ook netjes afrond. Daarbij denken we aan de volgende aspecten:

- Geef in de pagina na het formulier duidelijk aan:
  - dat het formulier is ontvangen,
  - wat u er mee gaat doen,
  - hoe lang dat duurt.
- Verstuur invoergegevens van het formulier ook naar het e-mailadres van de invuller. Zo heeft hij zijn vraag/opmerking ook gearchiveerd.
- Herhaal aan het eind van het formulier alle ingevulde gegevens en vraag de invuller of de gegevens kloppen.
- Bied de gebruiker een printmogelijkheid, bijvoorbeeld bij de pagina waarin alle ingevoerde gegevens worden herhaald.

## Nog meer tips?

We kunnen niet al onze aanbevelingen in dit artikel kwijt. Zo hebben we niet als tip opgenomen dat het formulier moet werken ... Op meerdere sites kwamen we formulieren tegen die helemaal niet of gedeeltelijk niet werkten.

Andere tips zijn:

- Zorg dat het formulier werkt in verschillende soorten browsers en zonder plug-ins.
- Zorg dat de beschrijving, het invoerveld en de eventuele beschrijving aan elkaar gekoppeld zijn (via label en id; geen enkele site gebruikt dit).
- Zorg voor een privacy-melding (ontbreekt op alle gemeentesites).
- Ga niet onnodig naar een beveiligde omgeving (https-verbinding).
- Filter gegevens op de server zodat validaties minder nodig zijn.

Er zijn dus nog veel meer aanbevelingen te geven. En er is ook veel te verbeteren. Ik hoop dat dit artikel voor u een stimulans is om uw e-dienstverlening nog beter te maken.

Vragen en reacties naar aanleiding van deze nieuwsbrief of over usability in het algemeen zijn van harte welkom. Gebruik het formulier op [www.2useit.nl/contact/contactform.php](http://www.2useit.nl/contact/contactform.php).