

De interne zoekfunctie op gemeentesites

Datum: 30 mei 2007 | Door Jaap van de Putte, 2 use it

Gemeentesites zijn altijd grote sites met honderden tot duizenden webpagina's. Het vinden van de juiste pagina is daarmee niet eenvoudig. Bezoekers maken daarom maar al te graag gebruik van de zoekfunctie die deze sites bieden. Maar helpt deze zoekfunctie bezoekers ook verder?

Samen met studenten van de Opleiding Digitale Communicatie van de Hogeschool Utrecht onderzochten wij de zoekfunctie van 7 gemeentesites: de sites van de gemeenten Alphen aan de Rijn, De Bilt, Gouda, Hilversum, Nieuwegein, Woerden en Utrecht.

1. Het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door een twintigtal studenten van de Opleiding Digitale Communicatie van de Hogeschool Utrecht. Jaap van de Putte van internetadviesbureau 2 use it begeleidde het onderzoek.

Op basis van de literatuur op dit gebied (met name *Web Usability Prioritized* van Jacob Nielsen) en de algemene literatuur over usability is door ons een checklist opgesteld om de zoekfuncties van sites te beoordelen. In grote lijnen bestaat de checklist uit:

- de startzoekfunctie, zoals die meestal rechts- of linksboven op de pagina staat;
- de resultatenpagina, de Search Engine Result Page of SERP;
- relevantie van de resultaten;
- overige functies, zoals uitgebreid zoeken en spellingssuggesties.

Op basis van deze richtlijnen hebben de studenten de zoekfuncties onderzocht. De onderzoeksmethode is een *expert-onderzoek* of *expert review*. Hierbij onderzoekt een internetexpert de site, dit in tegenstelling tot gebruikersonderzoek, waarbij gebruikers om hun mening wordt gevraagd.

2. De interne zoekfunctie

2.1 Het belang van een goede zoekfunctie

Websites worden zo groot dat een goed menu en een goede navigatie niet meer voor elke bezoeker voldoen. Een zoekfunctie is een noodzakelijke aanvulling op de zoekmogelijkheden. Op een grote site (meer dan 100 pagina's) is een zoekfunctie onmisbaar.

Een zoekfunctie is goed als deze *effectief* en *efficiënt* is. Effectief betekent: men vindt wat men zoekt. Als de resultaten relevant zijn dan is de zoekfunctie effectief.

Efficiënt betekent dat de bezoeker zijn doel heeft bereikt met *minimale inzet van tijd*. Alles wat de bezoeker verstoort in zijn zoekactie betekent een verlies van efficiency.

2.2 Hoe zoeken mensen?

Het onderzoek van Nielsen laat zien dat gebruikers verwachten dat een interne zoekfunctie net

zo werkt als hun favoriete zoekmachine of Search Engine (SE). Om een goede zoekfunctie te bouwen hoef je alleen te kijken naar Google en in mindere mate naar Yahoo! en MSN.

2.3 Hoe werkt een SE?

Om te weten welke verwachtingen bezoekers hebben moeten we weten hoe grote zoekmachines werken. Deze hebben een vrij vaste opbouw:

- Op de homepage is een invulbox en een "Zoek/Zoeken"-knop.
- Na het klikken op de zoek-button krijgt de bezoeker een lijst met zoekresultaten: de Search Engine Results Page (SERP). Boven de zoekresultaten staat het zoekveld met de zoekknop met daarin ingevuld de gebruikte zoekwoorden.
- Elk zoekresultaat heeft een titel, een samenvatting van twee tot drie regels en het webadres van de webpagina. De titel is aanklikbaar en leidt naar de betreffende webpagina.

Onderstaand ter illustratie de zoekresultaten van Google en MSN. MSN heeft vrijwel dezelfde opbouw, alleen is de beschrijving daar drie regels:



zoekvenster met zoekstring en zoeken-knop

aanklikbare titel
beschrijving in 2 regels
webadres

Afbeelding 1: zoekresultaten bij Google



Afbeelding 2: zoekresultaten bij MSN

2.4 De interne zoekfunctie

De interne zoekfunctie wijkt in enkele opzichten af van een Search Engine.

Ten eerste is een adres bij de treffer niet nodig; het domein (www.uwgemeente.nl) is overal gelijk.

Ten tweede *beheert* de webeigenaar zelf de content op de site. Hij kan deze verrijken met meta-informatie, zoals trefwoorden en een samenvatting. Zo kan de webeigenaar sturing geven aan welke resultaten worden getoond.

3. Resultaat onderzoek

En hoe doen de interne zoekfuncties van gemeentesites het nu? Wij hebben de interne zoekfunctie van 7 gemeentesites onderzocht: de gemeenten Alphen aan de Rijn, De Bilt, Gouda, Hilversum, Nieuwegein, Woerden en Utrecht.

3.1 De startzoekfunctie

De startzoekfunctie is het zoekvenster met zoekknop waarmee de zoekactie kan worden gestart. Bij bijna elke site was het zoekvenster te klein. Als voorbeeld de site van Alphen aan de Rijn: het zoekvenster is daar ongeveer 16 tekens breed. Zoekt men op "gemeenteambtenaar" dan is het venster al te klein. Zoekt men op "aanvraag bouwvergunning" dan is het venster veel te klein. De aanbevolen breedte is 30 tekens. De meeste sites – ook deze site - hebben genoeg plaats om de zoekfunctie breder te maken. Het euvel is dus eenvoudig te verhelpen.



Afbeelding 3: Startzoekfunctie Alphen aan de Rijn



Afbeelding 4: Zoekfunctie onder het menu

De ideale plaats voor de startzoekfunctie is rechtsboven. Als dat niet mogelijk is, dan is een goed alternatief linksboven. De meeste gemeentesites houden zich daaraan. De gemeente Hilversum plaatst echter de functie linksonder onder het menu. Onder het menu is geen goede plek. Omdat bezoekers de zoekfunctie bovenin verwachten, betekent dit tijdverlies. In het slechtste geval wordt de zoekfunctie niet gevonden.

3.2 De resultatenpagina

De resultatenpagina krijgt men na een zoekactie. Hieronder staan de belangrijkste knelpunten die wij tegenkwamen:

- *Ontbreken van zoekvenster met zoekstring (gebruikte zoekwoorden)*

De resultatenpagina is bij de meeste gemeentesites voor verbetering vatbaar. Veel sites - zoals van de gemeente Woerden - vergaten de zoekfunctie boven de resultaten te herhalen (zie afbeelding hieronder).

Resultaat pagina

Gevonden

Burgerinitiatief

U kunt ook zelf een onderwerp op de agenda van de gemeenteraad plaatsen, als u een burgerinitiatief indient.

Brief schrijven aan de gemeente

Wanneer u een belangrijke vraag of onderwerp aan de orde wilt stellen, dan kunt u een brief of e-mail aan college of gemeenteraad sturen.

Spreekrecht tijdens openbare vergaderingen van commissies en raad

Bij commissievergaderingen kunt u het woord voeren. Meldt u zich, ruim voordat de vergadering begint, bij de griffier van de raadscommissie. U kunt bij het b...

Nieuwe werkwijze gemeenteraad

Rondetafelgesprekken in plaats van commissievergaderingen De gemeenteraad heeft, direct na zijn installatie in maart j.l., besloten het huidige vergadermodel...

[rv nieuwe vergaderwijze gemeenteraad.doc](#)

Raadsvergadering 25 januari (archief)

De gemeenteraad vergadert donderdag 25 januari weer.

Raadsvergadering (archief)

Donderdag 25 januari vergadert de gemeenteraad weer.

19 april raadsvergadering

Op de agenda van de gemeenteraad staat de meningsvormende discussie over de sportnota 'Beleid in beweging' en besluitvorming invoering omgevingsvergunning.

Afbeelding 5: Resultatenpagina van de gemeente Woerden

Mensen willen hun zoekwoorden zien. Ten eerste om te zien waar ze op gezocht hebben (wellicht hebben ze een spelfout gemaakt) en in de tweede plaats om hun zoekactie aan te kunnen passen.

▪ *Te ingewikkeld*

Veel sites maken de resultaten ingewikkelder dan nodig. Eenvoud is op websites een belangrijk streven. Als voorbeeld hieronder de presentatie van de resultaten bij de gemeente Alphen. Er kan veel weggelaten worden:

- aantal milliseconden dat de server over de zoekactie heeft gedaan (of vindt u dat toch interessant?)
- Internet Explorer-icoontje: het zijn immers allemaal webpagina's
- relevantiesterran en relevantiepercentage: het is niet alleen dubbelop, het is bovendien niet interessant, want de relevantiescore zegt niets over wat de bezoeker relevant vindt.
- "zoek opnieuw": hoort bovenaan bij zoekvenster (welke ontbreekt)
- Zoeken in Overheid.nl: het is af te raden om het zoekdomein te verbreden tot buiten de eigen site. Biedt de site niet wat men zoekt, dan zoekt men bij voorkeur gewoon weer met Google. Het is nutteloos te proberen de functionaliteit die Google voor de bezoeker heeft na te bouwen.

Zoeken

Opgegeven zoekterm: **gemeenteraad**

aantal documenten gevonden: **>= 100** in 1484 ms

niet relevant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

alle treffers zijn
webpagina's,
kan dus
weggelaten worden

	Gemeenteraad datum: 06-07-2004	★★★★★ 90%
	Gemeenteraadsvergadering datum: 09-12-2004	★★★★☆ 51%
	Gemeenteraad datum: 23-09-2005	★★★★☆ 50%
	Verkiezingen gemeenteraad datum: 19-12-2005	★★★★☆ 25%
	Vergadering gemeenteraad datum: 21-02-2005	★★★★☆ 25%
	Discussie vergadermodel gemeenteraad en commissie datum: 10-07-2006	★★★★☆ 12%
	openbare informele bijeenkomst van de gemeenteraad datum: 06-06-2006	★★★★☆ 12%
	Resultaten gemeenteraadsvergadering 1 maart 2007 datum: 05-03-2007	★★★★☆ 12%
	College legt raad GMP3 voor datum: 16-11-2005	★★★★☆ 4%
	Raadslid overleden datum: 11-05-2004	★★★★☆ 3%

niet relevant

verder »

hoort bovenaan
bij zoekvenster

Zoek opnieuw!

biedt alleen content
van de eigen site;
ga niet concurreren
met zoekmachines

Zoeken in Overheid.nl
Niets gevonden? U kunt ook zoeken binnen alle websites van de overheid op de
zoekpagina van Overheid.nl.



Afbeelding 6: Resultatenpagina Alphen aan de Rijn

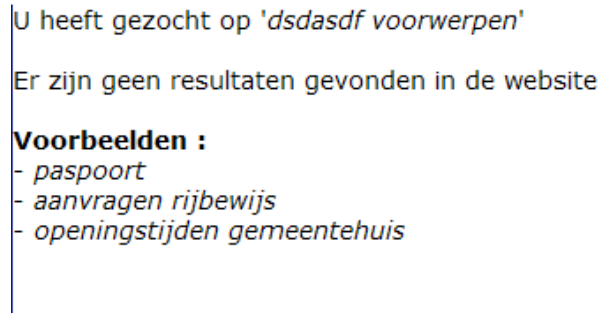
▪ Ontbreken beschrijving

Sommige sites geven alleen de titels van de treffers, zoals in bovenstaand voorbeeld van de gemeente Alphen. Om te kijken of een treffer relevant is moet een bezoeker dus eerst de link volgen. Dit maakt het gebruik van de zoekfunctie enorm omslachtig. Andere sites gaven het adres bij elke treffer. Ook dat is overbodig: het domein is voor elke treffer gelijk en een bestandsnaam biedt geen zinvolle informatie.

▪ Resultatenpagina zonder resultaten

Een bijzondere pagina is de pagina zonder resultaten, bijvoorbeeld wanneer u "gemeenteraas" in plaats van "gemeenteraad" typt. Juist voor deze pagina is een gebruiksvriendelijke afhandeling belangrijk. Dit kan door prominent te melden dat er niets gevonden is, de gebruikte zoekwoorden te herhalen, spellingssuggesties te bieden en uiteraard opnieuw de zoekfunctie aan te bieden.

Veel gemeentesites gaan hier de boot in. De gemeente De Bilt herhaalt de zoekwoorden, maar vergeet de zoekfunctie. Men moet dus eerst weer terug om de zoekactie te kunnen herhalen.



Afbeelding 7: Geen resultaten, De Bilt

De gemeente Utrecht doet dit uitstekend en laat zien hoe het wel moet:



Afbeelding 8: Geen resultaten, Utrecht

▪ Uitgebreid zoeken

De meeste sites bieden de mogelijkheid tot uitgebreid zoeken. Met uitgebreid zoeken kan men bepaalde opties kiezen en zo het zoekresultaat beperken. Uitgebreid zoeken is echter meestal geen verbetering voor de zoekfunctie. De functie is moeilijk te gebruiken, de opties zijn meestal niet relevant en de relevantie van de zoekresultaten verbetert meestal niet.

Uitgebreid zoeken bij de Hilversum biedt de volgende mogelijkheden:

- *Toon resultaat:* de optie "beperkt" geeft alleen de titels en dit biedt de bezoeker te weinig informatie. "Toon resultaat" kan dus beter weggelaten worden.
- *Sorteer resultaat op:* bij sorteren kan de bezoeker kiezen voor relevantiescore aflopend/oplopend. Het is niet waarschijnlijk dat iemand eerst de minst relevante resultaten wil zien, dus die optie is niet zinvol. Voor in "Tijd aflopend/oplopend" geldt hetzelfde. Ook



Afbeelding 9: Uitgebreid zoeken, Hilversum

“sorteren op titel” is niet zinvol, want niemand zoekt een titel. Men is op zoek naar informatie over een bepaald onderwerp.

- *Zoek*: de optie die overblijft zijn is zoek met als opties “alle woorden” en “1 of meer woorden”. In feite zijn de treffers met alle woorden relevanter dan de treffers met één woord, dus biedt de gewone sortering deze optie al impliciet. Ook deze kan dus weggelaten worden. Conclusie: in de site van Hilversum is de volledige uitgebreid-zoeken-functie overbodig. Sterker nog: het verslechtert de zoekfunctie, omdat de resultaten niet aan de verwachtingen voldoen.

Uitgebreid zoeken dient alleen op verzoek van de bezoeker getoond te worden, vanwege de complexiteit en de geringe meerwaarde die het biedt. Een aantal sites biedt de mogelijkheid echter direct na een zoekactie. Dit verstoort de zoekactie.

Uitgebreid zoeken blijkt in de meeste gevallen weinig voordelen te bieden. De gemeente Utrecht laat uitgebreid zoeken weg. Gezien de ervaringen met uitgebreid zoeken is dit een begrijpelijke keuze.

3.3 Relevantie van de resultaten oftewel: vindt men wat men zoekt?

Op veel sites vindt men niet, of slechts met moeite, wat men zoekt. In veel gevallen zijn de eerste treffers niet relevant, soms is zelfs de hele eerste pagina met resultaten nutteloos. Maar juist hier zou een interne zoekfunctie goed moeten presteren. Men heeft namelijk alle content in eigen beheer. Men kan de content verrijken met meta-informatie en men kan content weglaten uit de zoekdatabase. Zo kan men zorgen dat de juiste pagina's bovenin de zoekresultaten verschijnen.

Neem de website van de gemeente Utrecht. Zoekt met op “gemeenteraad”, dan is de eerste treffer een afbeelding.

Zoekresultaten

gemeenteraad **zoek**

U heeft gezocht op: gemeenteraad

Aantal resultaten: 961 [resultaten 1 - 10]

- 1 **Gemeenteraad** [toon in nieuw venster]
Gemeenteraad
Gevonden: Gemeenteraad (6)
Soort: webpagina
- 2 **Gemeenteraad** [toon in nieuw venster]
Hier vindt u informatie over de gemeenteraad en raadscommissies
Gevonden: Gemeenteraad (17)
Soort: webpagina
- 3 **Gemeenteraad** [toon in nieuw venster]
Hieronder vindt u links die over de gemeenteraad gaan.
Gevonden: Gemeenteraad (6)
Soort: webpagina



Afbeelding 10: Utrecht: eerste resultaat is een plaatje

5. Aanbevelingen

Het onderzoek laat zien dat er veel te verbeteren is aan de interne zoekfunctie van gemeentesites. Sommige verbeteringen zijn eenvoudig door te voeren (verbreden van het zoekvenster), andere moeilijker (verbeteren van de relevantie).

De belangrijkste aanbevelingen:

1. Startzoekfunctie:
 - Plaats deze rechtsboven of linksboven
 - Maak het zoekvenster ongeveer 30 tekens breed
2. Resultatenpagina
 - Herhaal de zoekfunctie boven de resultaten en herhaal daarin de gebruikte zoekwoorden
 - Geef elk resultaat een aanklikbare titel en een relevante beschrijving
 - Gebruik alleen een datum als deze echt relevant is.
 - Gebruik geen relevantiescores, webadressen en soort treffer (behalve als het geen webpagina is)
 - Bied niet standaard "Uitgebreid zoeken" aan. Gebruik dit alleen als de relevantie daardoor echt toeneemt. Test dit eventueel met gebruikers.
3. Relevantie
 - Verhoog de relevantie door meta-informatie aan pagina's toe te voegen.

6. Leestip

Jacob Nielsen, **Prioritizing Web Usability** (New Riders Press 2006) ISBN 0-321-35031-6

P.S.: Vragen en reacties naar aanleiding van deze nieuwsbrief of over usability in het algemeen zijn van harte welkom.