

Helpt Belgische websites niet gebruiksvriendelijk

BRUSSEL — Zowat de helft van de Belgische websites scoort ondermaats op het vlak van algemene gebruiksvriendelijkheid. Dat blijkt uit het Belgian Web Usability Rapport 2004 van het bureau AG Consult. De website van *De Standaard* is volgens het rapport de beste in zijn soort.

Volgens het rapport zijn drie op vier geteste sites zelfs slecht leesbaar vanwege een te klein lettertype. Maar er is ook goed nieuws. In vergelijking met eenzelfde onderzoek uit 2002 gingen de Belgische websites erop vooruit. Toen haalde nog zestig procent van de geteste sites een onvoldoende.

Dit jaar werden honderd sites onderzocht, waarvan de helft ook al in 2002 werd bestudeerd. Een derde van de betrokken sites komt voor in de tophonderd van de meest bezochte Belgische websites (Cim-cij-

fers, september 2004). Om de algemene gebruiksvriendelijkheid van een webstek te bepalen, werd elke site getoetst op twintig basiscriteria. Die criteria zijn gebaseerd op wat gebruikers aanduiden als de belangrijkste elementen om een site vlot te kunnen bereiken (toegankelijkheid), snel te kunnen bereiken en gebruiken (gebruiksgemak), gemakkelijk te kunnen lezen (gebruikservaring) en ze nuttig en waardevol te vinden (gebruikswaarde). De helft van de onderzochte sites faalt nog altijd op veertien of meer criteria.

Opvallend is dat er vooral inzake zeer grote fouten een aanzienlijke vooruitgang is geboekt, in vergelijking met 2002. Zo kom je als surfer heel wat minder flashintro's tegen (bewegende intro's waarvoor je soms een speciaal programma moet downloaden). „Het lijkt erop

dat bedrijven echt zijn gaan beseffen dat een computerscherm geen tv-scherm hoeft te zijn”, zegt Els Aerts van AG Consult.

Op 76 procent van de sites hebben gebruikers problemen met een te kleine tekengrootte, terwijl dat in 2002 maar 57 procent was. Ook laten heel wat sites het afweten op het vlak van interactieve zaken, zoals de zoekfunctie, contactformulieren en bestelprocedures. „Bedrijven die willen dat hun internet-site rendeert, moeten ervoor zorgen dat ze hun interactie en feedback zo gemakkelijk mogelijk maken. Als de bestelprocedure te ingewikkeld of onduidelijk is, haakt de klant immers af”, zo klinkt het.

Waar twee jaar geleden de internetgerelateerde sites het best scoorden, is dat nu niet langer het geval. Zo scoren de internetbedrij-

ven nog steeds goed, maar de internetsites en portaalsites zijn verdwenen uit het lijstje van best scorende groepen. Zij worden vervangen door de kranten en tijdschriften, die een enorme inhaalbeweging maakten.

In het lijstje van de slechtst scorende categorieën hebben de banken en verzekeringensites zich uit de staart van het onderzoek kunnen werken. De sites van Belgische multinationals en winkelketens doen het echter nog steeds erg slecht. De websites van reisbureaus bengelen dit jaar voor het eerst onder aan het lijstje. „Dat is toch enigszins verrassend, gezien zoveel mensen hun vakanties online boeken”, argumenteert Aerts.

Nochtans toont het onderzoek aan dat er een duidelijk verband is tussen de gebruiksvriendelijkheid van een site en het aantal bezoekers.

Websites die het best scoren inzake gebruiksvriendelijkheid, blijken ook het populairst. Bij de krantensites scoort *De Standaard* zo het best, bij de vastgoedsites voert ImmoWeb het lijstje aan en bij de portaalsites spannen MSN en Skynet de kroon. (belga, lvv) ■ <http://www.agconsult.be/nl/publications/bwu2004/default.asp>

