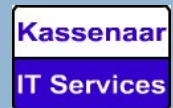


HOE EFFICIËNT IS UW WEBSITE?

Peter Kassenaar
1 oktober 2008

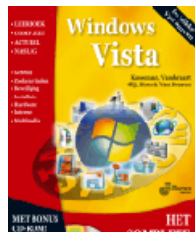
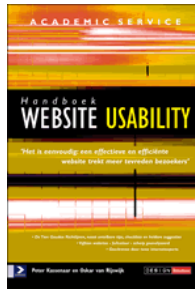


Agenda

- Introductie - Efficiëncy gedefinieerd
- Elementen meetbaar maken
- Succesfactoren van tevoren bepalen
- De efficiëncy top-8
- Succesfactoren achteraf meten
- Voorbeelden uit de zaal

Wie is Peter Kassenaar?

- Kassenaar IT Services - sinds 1996
- Programmeren – 1989 – heden
- Schrijven – 1996 – heden
 - ▣ Consumentensoftware (Windows, Word)
 - ▣ [Internet]programmeren (HTML, XML, CSS)
- Usability – 2001- heden
 - ▣ Gebruikersvriendelijkheid van websites
 - ▣ Analyses, testen, verbeteringen
- Website: www.kassenaar.com



Referenties



Reisportal van ANWB • testen boekingsmodule • algemene usability-knelpunten analyseren en adviseren



Provincie Zuid-Holland • intranettesting • ondersteuning bij nieuw functioneel ontwerp en interactieontwerp • usertesting nieuwe intranet, ROI



Ministerie van Defensie • vernieuwde internetsite • informatiearchitectuur en navigatie 20+ bedrijven, • usertesting • beoordeling IO, FO, Styleguide van derden



Tweede kamer der Staten-Generaal • intranetverbetering • analyse en advies • aandacht voor complexe navigatie-organisatie



Provincie Gelderland • redesign huidige site • verbetering navigatiestructuur • adviezen multimedia-aspecten van de site

Wat is efficiëntcy?

- Van Dale:
 - ▣ ef·fi·cien·cy [effisjensie], ef·fi·ciën·tie *de*; v meest efficiënte werking ve bedrijf; doelmatigheid
- Meer specifiek:
 - ▣ “mate van gebruik van middelen om een bepaald doel te bereiken”
 - ▣ Oftewel: met zo min mogelijk middelen (tijd, geld, inspanning) een maximaal resultaat.

Efficiëntcy vs. Effectiviteit

- Efficient ≠ Effectief
- Effectief = Doeltreffend;
 - ▣ Heeft betrekking op de *uitkomst*, niet op het *proces*
- Doel voor uw website: *zowel* efficiënt als effectief

De Efficiëncy top-8

- Doel: de formele definitie omzetten naar concreet meetbare en controleerbare termen
- Hier: *algemene* regels. Zelf toepassen op eigen situatie



Efficiënte websites bouwen...

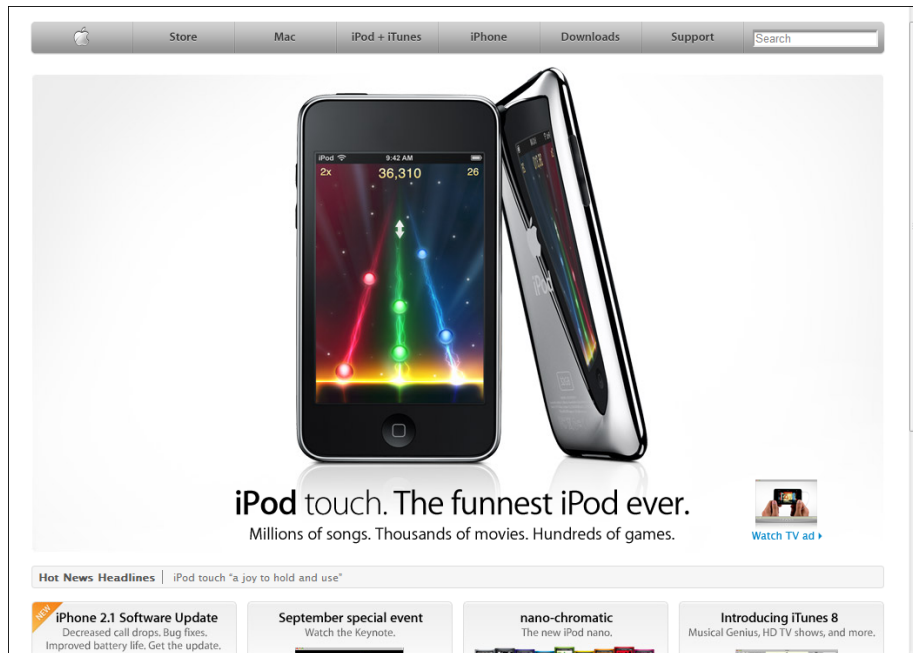


1. Laat bezoekers niet nadenken

- Doel van de site moet direct duidelijk zijn
- Beantwoord direct alle vragen van de bezoeker, zoals
 - ▣ “Wat kan ik hier doen?” (=presenteer uw product)
 - ▣ “Waar kan ik naar toe?” (= duidelijke navigatie)
 - ▣ “Wat is dit voor bedrijf?” (= contactinformatie)
 - ▣ ...



Wat verkoopt dit bedrijf?



The screenshot shows the Apple Store website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Store, Mac, iPod + iTunes, iPhone, Downloads, and Support, along with a search field. The main content area features a large image of two iPod touch devices. Below the image, the text reads: "iPod touch. The funnest iPod ever. Millions of songs. Thousands of movies. Hundreds of games." There is a small "Watch TV ad" button to the right. At the bottom, there is a "Hot News Headlines" section with four items: "iPhone 2.1 Software Update", "September special event", "nano-chromatic", and "Introducing iTunes 8".

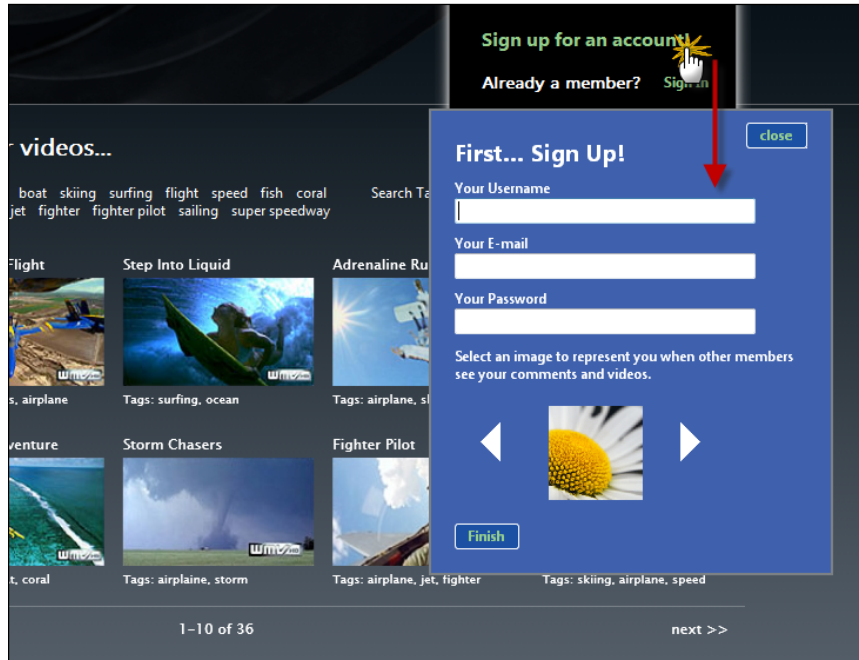


The screenshot shows the Acer website in Dutch. The top navigation bar includes "Home", "Contact", and "Registreer uw product", along with a language selector set to "Nederland". The main header features the Acer logo and the slogan "Empowering People". A large banner for "ASPIRE one" laptops is displayed, with the text "want one?". Below the banner, there are four navigation buttons: "Thuis/Privégebruikers", "Professional en Kleinzakelijke Oplossingen", "Kleine en Middelgrote Ondernemingen", and "Enterprises". The left sidebar contains a "Nieuws" section with two news items dated 19-sep-2008, a "Producten" section listing various product categories, and an "Optimaliseer uw Acer product op de acerStore" button. The main content area includes sections for "Verkooppunten", "Partnerzone", "Prijslijsten", "Promoties van de", "Over Acer", and "Service & Support". There are also images of Acer products, including a Predator laptop and an Aspire Gemstone laptop. The footer contains copyright information: "Copyright © 2008 Acer Inc. All Rights Reserved" and "Wettelijke informatie Privacy-verklaring".

2. Bezoekers hebben haast!

- Als ze een taak moeten uitvoeren op de site, werp dan geen hindernissen op
- Denk aan:
 - ▣ Contactinformatie
 - ▣ Accounts registreren
 - ▣ FAQ/productinformatie (door)zoeken, etc.
- Analyseer dit voor uw eigen site

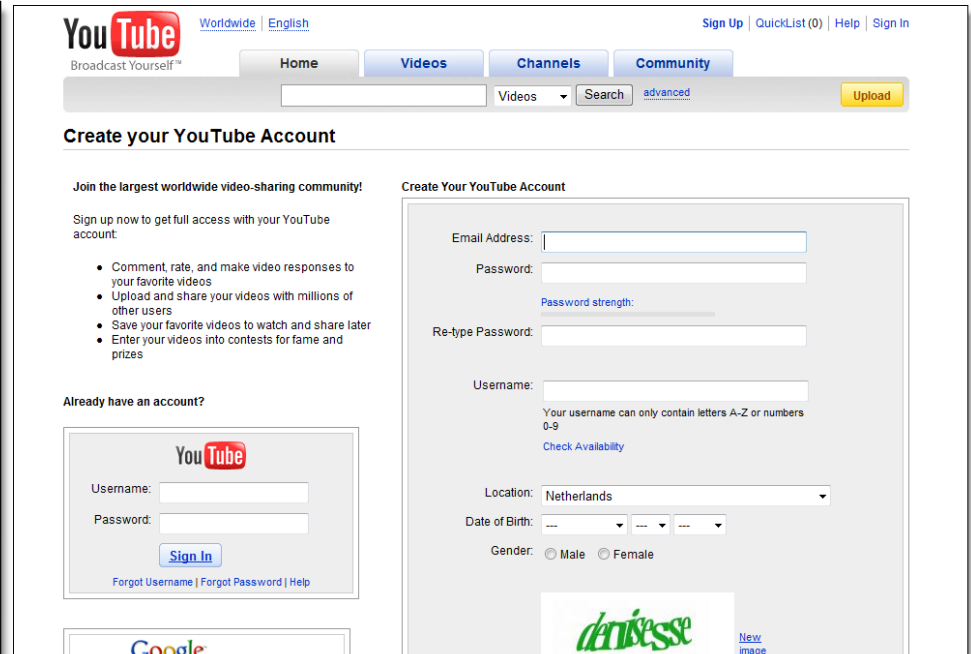
Wat registreert het makkelijkst?



The image shows a YouTube video player interface with a blue sign-up overlay. The overlay has the following elements:

- Top: "Sign up for an account!" in green, "Already a member? Sign in" in white, and a "close" button.
- Section: "First... Sign Up!" with a "close" button.
- Form fields: "Your Username", "Your E-mail", and "Your Password".
- Image selection: "Select an image to represent you when other members see your comments and videos." with a daisy image and navigation arrows.
- Bottom: "Finish" button.

A red arrow points from the "Sign in" link to the "Sign Up" button.



The image shows the YouTube account creation page. The top navigation bar includes "YouTube", "Worldwide", "English", "Sign Up", "QuickList (0)", "Help", and "Sign In". The main navigation bar has "Home", "Videos", "Channels", and "Community".

Create your YouTube Account

Join the largest worldwide video-sharing community!

Sign up now to get full access with your YouTube account:

- Comment, rate, and make video responses to your favorite videos
- Upload and share your videos with millions of other users
- Save your favorite videos to watch and share later
- Enter your videos into contests for fame and prizes

Already have an account?

Create Your YouTube Account

Email Address:

Password:

Password strength:

Re-type Password:

Username:

Your username can only contain letters A-Z or numbers 0-9

[Check Availability](#)

Location:

Date of Birth:

Gender: Male Female

[New image](#)

3. Laat gebruikers zoeken

- 80% van alle gebruikers is ‘zoekgeoriënteerd’
- Biedt een standaard **zichtbaar** zoekveld op de pagina
- Plaats dit centraal, of rechtsboven
- Houdt het zoekveld simpel
- Geen eigen zoekfunctionaliteit?
 - ▣ Gebruik de gratis Google- of Yahoo-zoekdiensten

Zoeken

bol.com WINKELWAGENTJE PROFIEL AAN/UIT BESTELSTATUS ACCOUNT KLANTENSERVICE

HOME BOEKEN BOEKEN (Engels) MUZIEK DVD SOFTWARE & PC-ACCESSOIRES GAMES E-BOEKEN MOBIELE TELEFONIE 2eHANDS

Snel zoeken: Alle producten [Uitbreid zoeken](#)

[Voordeel op je studieboeken!](#) [Schrijf je nu in voor de nieuwsbrief!](#) [Inktpatrondes & Toners](#)

ZOEK OP ONDERWERP

- Boeken
- Boeken (Engels)
- Muziek
- DVD
- Software & PC-accessoires
- Games
- Elektronica
- Digitale fotografie
- Digitale videocamera's
- DVD-spelers/recorders
- Notebooks
- PDA's & navigatiesystemen
- Personal audio
- Mobiële telefonie

Welkom, Peter Kassenaar
Bekijk de speciaal voor jou geselecteerde [aanbevelingen \(nieuw\)](#). (Als je niet Peter Kassenaar bent, [klik hier](#).)

Tot 80% voordeel op studieboeken

Meer dan 750 boeken voor €10,-

Thrillers & Fantasy!

NS publieksprijs
Boek van het jaar 2008

Ian Rankin 3=2

Leestafel

Nieuwe Nicci French

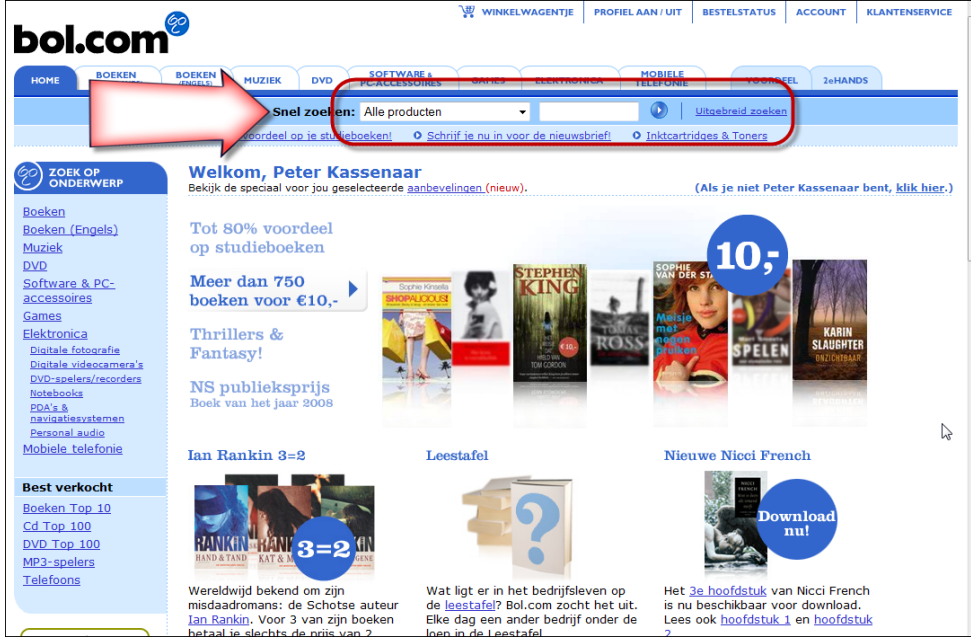
Best verkocht

- Boeken Top 10
- Cd Top 100
- DVD Top 100
- MP3-spelers
- Telefoons

Wereldwijd bekend om zijn misdaadromans: de Schotse auteur **Ian Rankin**. Voor 3 van zijn boeken betaal je slechts de prijs van 2.

Wat ligt er in het bedrijfsleven op de **leestafel**? Bol.com zocht het uit. Elke dag een ander bedrijf onder de loep in de **Leestafel**.

Het **3e hoofdstuk** van Nicci French is nu beschikbaar voor download. Lees ook **hoofdstuk 1** en **hoofdstuk 2**.



wehkamp.nl hét online warenhuis van Nederland

Winkelwagentje
Items: 6 Totaalprijs: 0,-
naar de kassa →

Damesmode Herenmode Kinderkleding Wonen Slapen Fit & Mooi Beeld & Geluid Computers & Telecom Huishoudapparatuur Vrije tijd DVD Boeken Games Opruiming

Home

nieuwe damesjassen vanaf 14⁹⁵

Philips LCD tv. 999,-
529,-
of 13,- per maand

snel kijken →

Mijn wehkamp.nl
Log in om je gegevens te bekijken of te wijzigen.

Inloggen →

Wachtwoord vergeten?
Nieuw account aanmaken

E-mailvoordel
Schrijf je in voor de nieuwsbrief en blijf op de hoogte.

Verstuur →

nieuwe damesjassen → nieuwste elektronica → nieuwe collectie banken → herfstmode v.a. maat 42 →

damesmode
→ Nieuwe collectie damesmode
→ Print toppers: tunieken
→ Vrijtijdsmode van sportmerken

herenmode
→ Maak kans op een HP laptop
→ Nieuwe collectie jeans
→ Onder- & nachtmode

wonen
→ De grootste in matrassen online
→ De beste in boxsprings
→ 20% korting op vloerkleden

elektronica
→ Drogers met 5 jaar gratis garantie
→ Plasma televisie toppers
→ Computers vanaf 299,-

laatste kans!



4. Gebruik tekst effectief

- Pas de tekst aan voor online gebruik
- Vermijd lange zinnen en lange tekstblokken
- Gebruik **tussenkopjes**
- Gebruik **opsommingen/lijsten**
- Benadruk belangrijke begrippen met **vet**
- Leer de regels voor **webschrijven**

Tekstgebruik

AkzoNobel Nederland [Aanpassen](#)

Zoeken


AkzoNobel
Tomorrow's Answers Today

[Over ons](#) | [Nieuws & Media](#) | [Merken & Producten](#) | [Duurzaamheid](#) | [Beleggersinfo](#) | [Bestuur](#) | [Carrière](#)

Je bent hier: [Home](#) / [Nieuws & Media](#)

Nieuws & Media


Blijf op de hoogte



Veerkrachtige Prestaties Bewijzen Sterke Basis

AkzoNobels resultaten voor het tweede kwartaal duiden op onderliggende groei, in constante valuta's, in alle drie de sectoren, met een onderliggende groei van 8 procent voor de onderneming als geheel. Specialty Chemicals en Performance Coatings waren koploper met een onderliggende groei van respectievelijk 13 en 7 procent.

[Persbericht](#)



Jaarverslag 2007 AkzoNobel heeft het financiële jaarverslag over 2007 gepubliceerd.

[Jaar van transformatie](#)

Op zoek naar meer informatie over AkzoNobel? Of u klant, aandeelhouder, journalist of analist bent, hier vindt u alles wat u nodig heeft.

AkzoNobel in het kort geeft u een beknopt overzicht van wie we zijn, wat we doen en hoe we het doen. Voor meer informatie, verhalen of aankondigingen, kijk bij [nieuws en persberichten](#).

Nieuws & Media

Blijf op de hoogte

Nieuws
Jaarve
Raad v
Brand
AkzoN
Bedrijf
Lander
Historie
Media



Veerkrachtige Prestaties Bewijzen Sterke Basis

- AkzoNobels resultaten voor het tweede kwartaal duiden op onderliggende groei, in constante valuta's, in alle drie de sectoren, met een onderliggende groei van 8 procent voor de onderneming als geheel.
- Specialty Chemicals en Performance Coatings waren koploper met een onderliggende groei van respectievelijk 13 en 7 procent.

[Meer informatie](#)



Jaarverslag 2007 AkzoNobel heeft het financiële jaarverslag over 2007 gepubliceerd.

[Jaar van transformatie](#)

meer informatie over AkzoNobel voor:

- [klant](#)
- [aandeelhouder](#)
- [journalist](#)
- [analist](#)
- [AkzoNobel in het kort](#) - Een beknopt overzicht van wie we zijn, wat we doen en hoe we het doen.
- [Nieuws en persberichten](#) - Meer informatie, verhalen en aankondigingen

5. Houd lay-out eenvoudig

- Het web is al complex genoeg
 - ▣ KISS: Keep It Simple, Stupid
- Zorg voor snel te onderscheiden regio's op de pagina:
 - ▣ Header/Logo
 - ▣ Navigatie
 - ▣ Inhoud

Vreemde taal – toch duidelijk

5th year

MAR INOPERANTE LTD DE PALOMA

Repouso | **Produtos** | Vendendo ligações | Perfil de TrustPass | Sobre nós | Contatos

cosméticos home dos produtos

Cosmetics

Produtos caracterizados [5]

Produtos

- Impacto alfa [7]
- A melhor linha de venda dos TERMAS do volume do mar inoperante! [1]
- O melhor cuidado de pele de venda do mar inoperante + etiqueta confidencial [2]
- Os melhores produtos de venda do cuidado de cabelo do mar inoperante [1]
- Sabão [1]
- Os melhores produtos de venda do mar inoperante [4]
- A melhor etiqueta confidencial inoperante de venda de mar Cosmetics+

Cosméticos (7 produtos)

Cosméticos do achado em várias especificações.

Seleto a Mostra da lista da opinião da galeria da vista 32 artigos por a página

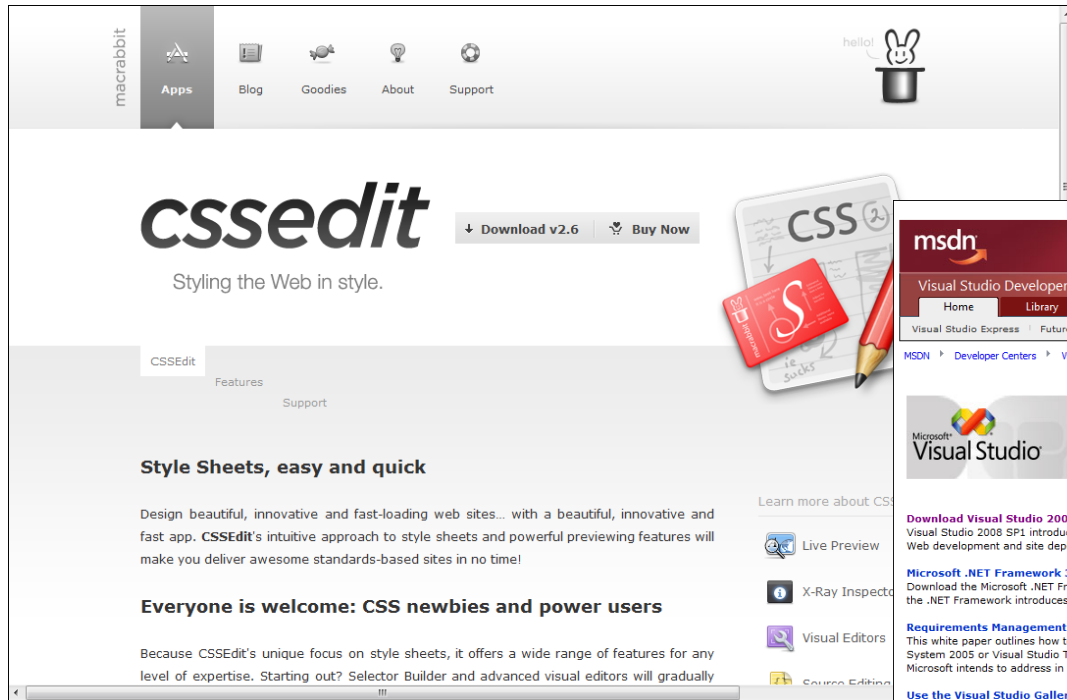
Creme/loção cosméticos ricos da umidade do cuidado de pele do mar inoperante	Produtos dos cosméticos do cuidado de pele do mar inoperante de Jericho	Cosméticos do mar inoperante que energizam a lama preta com óleos	Saco cosmético da lama do mar inoperante com óleo para saíes de beleza de Spa&Beauty
Promoção por atacado especial! 75 carrinhos livres do mar inoperante de Jericho	Pulverizador da névoa do corpo do Pheromone do No1 do bestseller no mundo para homens. Produto quente "sexy" do perfume	Creme da mão do mar inoperante	

Seleto a

6. Wees niet bang voor witruimte

- Witruimte biedt rust in het design
- Witruimte tussen elementen
 - ▣ Een design hoeft niet 'blokkerig' te zijn
- Witruimte tussen tekst
 - ▣ leesbaarheid! Regelaafstand 1,5 of groter
- Verwijder ruis-elementen. Strip de pagina

Gebruik witruimte – het resultaat



macrabbitt

Apps Blog Goodies About Support

hello!

cssedit

Styling the Web in style.

Download v2.6 Buy Now

CSSedit Features Support

Style Sheets, easy and quick

Design beautiful, innovative and fast-loading web sites... with a beautiful, innovative and fast app. **CSSedit's** intuitive approach to style sheets and powerful previewing features will make you deliver awesome standards-based sites in no time!

Everyone is welcome: CSS newbies and power users

Because CSSedit's unique focus on style sheets, it offers a wide range of features for any level of expertise. Starting out? Selector Builder and advanced visual editors will gradually

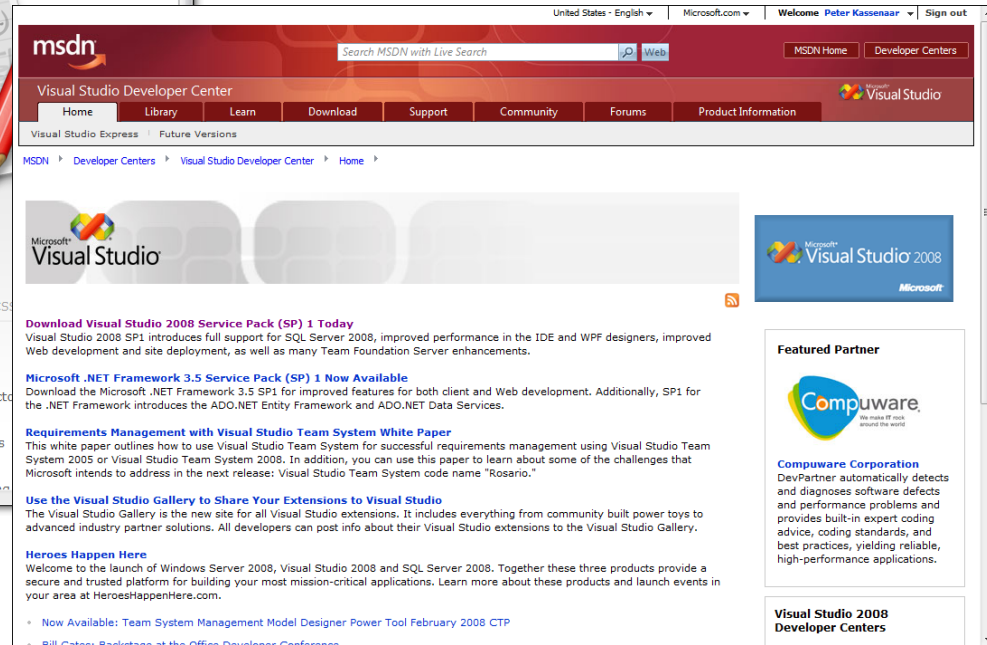

Learn more about CS

Live Preview

X-Ray Inspector

Visual Editors

Source Editor



United States - English Microsoft.com Welcome Peter Kassenaar Sign out

msdn

Search MSDN with Live Search

Visual Studio Developer Center

Home Library Learn Download Support Community Forums Product Information

Visual Studio Express Future Versions

Microsoft Visual Studio

Download Visual Studio 2008 Service Pack (SP) 1 Today

Visual Studio 2008 SP1 introduces full support for SQL Server 2008, improved performance in the IDE and WPF designers, improved Web development and site deployment, as well as many Team Foundation Server enhancements.

Microsoft .NET Framework 3.5 Service Pack (SP) 1 Now Available

Download the Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 for improved features for both client and Web development. Additionally, SP1 for the .NET Framework introduces the ADO.NET Entity Framework and ADO.NET Data Services.

Requirements Management with Visual Studio Team System White Paper

This white paper outlines how to use Visual Studio Team System for successful requirements management using Visual Studio Team System 2005 or Visual Studio Team System 2008. In addition, you can use this paper to learn about some of the challenges that Microsoft intends to address in the next release: Visual Studio Team System code name "Rosario."

Use the Visual Studio Gallery to Share Your Extensions to Visual Studio

The Visual Studio Gallery is the new site for all Visual Studio extensions. It includes everything from community built power toys to advanced industry partner solutions. All developers can post info about their Visual Studio extensions to the Visual Studio Gallery.


Heroes Happen Here

Welcome to the launch of Windows Server 2008, Visual Studio 2008 and SQL Server 2008. Together these three products provide a secure and trusted platform for building your most mission-critical applications. Learn more about these products and launch events in your area at HeroesHappenHere.com.

Now Available: Team System Management Model Designer Power Tool February 2008 CTP

Bill Gates: Backstage at the Office Developer Conference

Featured Partner



Compuware Corporation
DevPartner automatically detects and diagnoses software defects and performance problems and provides built-in expert coding advice, coding standards, and best practices, yielding reliable, high-performance applications.

Visual Studio 2008 Developer Centers

7. Maak gebruik van conventies

- Internetters zijn inmiddels gewend aan ‘afspraken’ met betrekking tot
 - ▣ Navigatie
 - ▣ Inhoud
 - ▣ Visuele presentatie en hiërarchie van de pagina
- Probeer niet het wiel opnieuw uit te vinden

Twée (zeer) verschillende krantensites. Maar: vergelijkbare lay-outconventies

The screenshot shows the homepage of the Dutch newspaper Trouw. At the top, there is a navigation bar with the site's name 'deVerdieping Trouw' and a search bar. Below this is a secondary navigation bar with categories like 'Nieuws', 'Achtergrond', 'Opinie', 'Cultuur', 'Ontspanning', 'Service', and 'Webshop'. The main content area features a large headline 'Pakistan in spiraal van geweld' with an accompanying image of people in a conflict zone. To the right, there are smaller news snippets under various sub-sections like 'EPHIMENCO' and 'SLINGERLAND'. The layout is clean and professional, typical of a major news outlet.

The screenshot shows the homepage of the Dutch newspaper De Telegraaf. The layout is more cluttered than Trouw's. At the top, there is a large banner for 'Corendon VLEVO VAKANTIES' with a photo of people on a beach. To the right, there is a weather widget for Tunesië and a sidebar with subscription information. The main content area features a 'SNEL NIEUWS' section with a list of headlines, a large article titled 'Arnhemse schutter dood aangetroffen', and a photo of Peter R. de Vries holding an Emmy award. The layout is dense with text and images, reflecting a different design convention for news websites.

8. Testen, testen, testen

- Laat *echte* gebruikers de site testen
 - ▣ (= Niet de programmeurs of teamleiders!)
- Usability-testen zijn eenvoudig:
 - ▣ Maak een aantal scenario's voor hoofdtaken op *uw* site
 - ▣ Kijk hoe gebruikers dit uitvoeren
 - ▣ Film de testen en bespreek dit met het ontwerpteam

Gebruikerstesten in praktijk

**Terug naar de homepage: in
het algemeen geen
probleem**

...maar maak ook het logo aanklikbaar



Succesfactoren bepalen

- Uw eigen site beoordelen
 - ▣ Analyse: wat zijn de **hoofdpunten** die uw site moet communiceren/uitstralen?
 - ▣ Pas hierop de **top-8** toe
 - ▣ Maak keuzes voor **aanpassingen** of **compleet redesign**
- Indien mogelijk: eerst een nulmeting

Succesfactoren meten

- Allerlei analysetools beschikbaar
 - ▣ Gratis, betaald
- 1. Webserver-logboeken analyseren
 - ▣ wikipedia.org/wiki/Web_log_analysis_software
- 2. Website-bezoek (via JavaScript-tracking)
 - ▣ Bijvoorbeeld [Google Analytics](#) (gratis)

Google Analytics

- 
- Enorm uitgebreide statistieken
 - Te combineren met Adsense/Adwords-campagnes
 - Finetuning mogelijk op zeer specifiek niveau
 - Steile leercurve (“bomen & bos”)
 - Alle gegevens lopen via Google (en blijven niet binnen uw bedrijf)
 - Lastig eenduidige rapportage door *te* veel opties.
- 

Google Analytics Dashboard



Google Analytics detailpagina

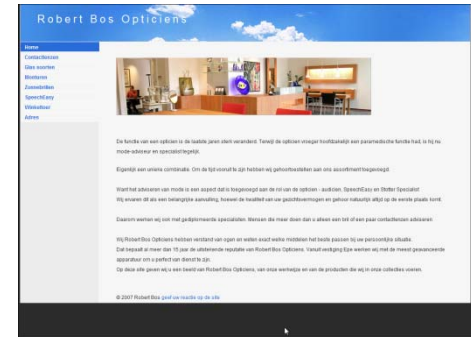
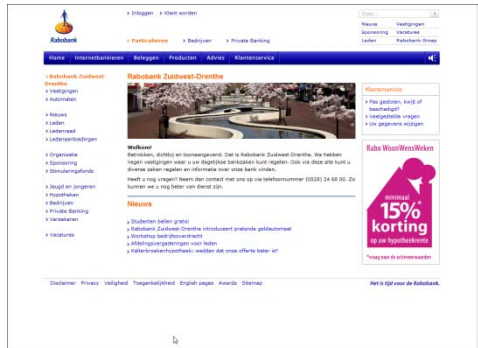


Samenvattend

1. Bepaal eerst succesfactoren van uw site
2. Voer 4-6 weken 'nulmeting' uit via Google Analytics (GA)
3. Voer aanpassingen door
4. Bekijk 4-6 weken later de wijzigingen via GA
5. Gebruik de opties voor Doelen, Conversie en Klikpatronen van GA voor optimalisatie van de site

Uit de zaal

- Rabobank Zuidwest-Drenthe
- Van Steen en Pronk – advocaten
- Robert Bos Opticiens
- . . .



Tips & hyperlinks

- Webdesign from scratch – [designing navigation](#)
- Smashing Magazine – [principles of effective web design](#)
- Bigbooster.com – [maximize efficiency](#)
- [Google analytics](#)
- [Webtrends software](#)

Discussie

- Vragen? Opmerkingen?

**BEDANKT VOOR UW
AANDACHT**

De Efficiëntcy top-8

- Laat bezoekers niet nadenken
- Bezoekers hebben haast
- Laat gebruikers zoeken
- Effectief tekstgebruik
- Eenvoudige lay-out
- Gebruik van witruimte
- Maak gebruik van conventies
- Testen, testen, testen