

EVALUATIEONDERZOEK NAAR DE WEBSITE VAN HET CLB VAN HET GEMEENSCHAPSONDERWIJS

Laura Lefever

Master in de Meertalige Professionele Communicatie
Faculteit Letteren en Wijsbegeerte & Faculteit Toegepaste Economische
Wetenschappen – Universiteit Antwerpen

Promotor: Milou De Smet
Academiejaar: 2013-2014

Master in de Meertalige Professionele Communicatie
Universiteit Antwerpen

© Copyright: Universiteit Antwerpen

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zowel de promotor(es) als de auteur(s) is overnemen, kopiëren, gebruiken of realiseren van deze uitgave of gedeelten ervan verboden. Voor aanvragen tot of informatie i.v.m. het overnemen en/of gebruik en/of realisatie van gedeelten uit deze publicatie, neemt u contact op met Universiteit Antwerpen, Master in de Meertalige Professionele Communicatie, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen (België) | mpc@ua.ac.be

Voorafgaande schriftelijke toestemming van de promotor(es) is eveneens vereist voor het aanwenden van de in dit afstudeerwerk beschreven (originele) methoden of producten en voor de inzending van deze publicatie ter deelname aan wetenschappelijke prijzen of wedstrijden.

© Copyright: Universiteit Antwerpen

Without written permission of the supervisor(s) and the authors it is forbidden to reproduce or adapt in any form or by any means any part of this publication. Requests for obtaining the right to reproduce or utilize parts of this publication should be addressed to Universiteit Antwerpen, Master in de Meertalige Professionele Communicatie, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen (België) | mpc@ua.ac.be

A written permission of the supervisor(s) is also required to use the (original) methods or products, and for submitting this publication in scientific contests.

EVALUATIEONDERZOEK NAAR DE WEBSITE VAN HET CLB VAN HET GEMEENSCHAPSONDERWIJS

Laura Lefever

Master in de Meertalige Professionele Communicatie
Faculteit Letteren en Wijsbegeerte & Faculteit Toegepaste Economische
Wetenschappen – Universiteit Antwerpen

Promotor: Milou De Smet
Academiejaar: 2013-2014

Master in de Meertalige Professionele Communicatie
Universiteit Antwerpen

Voorwoord

In eerste instantie ging mijn belangstelling naar dit onderwerp uit omwille van mijn interesse in het ontwikkelen en beheren van websites. Door evaluatieonderzoek uit te voeren naar de website van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding van het gemeenschapsonderwijs, was ik er van overtuigd om op die manier relevante kennis en ervaring op te doen. Als toekomstige communicatiedeskundige is het naar mijn mening van belang om kennis te hebben over website-evaluatie en webdesign. Verder leek het mij een unieke kans om een steentje te kunnen bijdragen aan de communicatie van het CLB.

Dit onderzoek is tot stand gebracht dankzij de hulp van enkele personen. Daarom zou ik graag in eerste instantie mijn promotor, Milou De Smet, willen bedanken voor haar wetenschappelijke begeleiding en beoordeling. Verder zou ik graag dhr. Vandermeersch, voorzitter RADI van het CLB, bedanken om van al van bij de start relevante inhoudelijke input te geven. Tot slot wil ik graag Tine Rams, bemiddelaar van de Wetenschapswinkel in Antwerpen, en uiteraard ook alle ouders die hebben deelgenomen aan dit onderzoek van harte bedanken.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Doelstelling en relevantie onderzoek.....	1
2. Literatuorkader.....	1
Centrum voor Leerlingenbegeleiding.....	3
Evaluatie van de gebruiksvriendelijkheid van websites.....	7
3. Onderzoeksvragen.....	9
Methoden.....	10
1. Onderzoekspopulatie.....	10
2. Onderzoekstype.....	11
3. Onderzoeksmateriaal.....	12
De vragenlijst.....	12
De zoekopdrachten.....	16
Hardopdenkmethode.....	18
Aangepaste versie van de website.....	18
Resultaten.....	26
Onderzoeksvragen.....	26
1. “In welke mate is de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs, volgens ouders van leerlingen uit het lager (gemeenschaps)onderwijs’, gebruiksvriendelijk wat betreft navigatie, vormgeving en inhoud?”.....	26
2. “In welke mate heeft de moeilijkheidsgraad van een zoekopdracht invloed op de ervaren gebruiksvriendelijkheid?”.....	32
3. “In welke mate is er een verschil tussen de bestaande website en een nieuw opgestelde website in de mate van gebruiksvriendelijkheid?”.....	39
Conclusie en discussie.....	43
Literatuur.....	49
Bijlagen.....	52
Bijlage 1: E-mail verstuurd naar ouders.....	52
Bijlage 2: Vragenlijst (procedure 1).....	53
Bijlage 3: Overzicht deelname aan onderzoek van derden.....	62
Bijlage 4: Toelichting bij de opgeladen bestanden.....	63

Abstract

Door de digitalisering van de maatschappij wordt steeds meer informatie verspreid en geraadpleegd via het internet. Hulpverlenende organisaties, zoals het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (het CLB), spelen in op deze tendens en gebruiken hiervoor hoofdzakelijk hun website. Omdat het CLB vermoedt dat deze website echter niet voldoet aan de noden van de doelgroep, vormde evaluatie van de kwaliteit van deze website het uitgangspunt van dit onderzoek. Elling (2012) stelt vast dat de voordelen van het evalueren van de kwaliteit van websites wereldwijd erkend worden. Zo kan inzicht verworven worden in de mogelijkheden, behoeften en obstakels die de gebruiker ondervindt bij het raadplegen van de website (Elling, 2012). In dit onderzoek zal uitgegaan worden van een extern gebruikersstandpunt en een IS-benadering om de gebruiksvriendelijkheid van de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs te evalueren. Hierbij zal gefocust worden op drie dimensies: navigatie, vormgeving en inhoud. 37 ouders van kinderen uit het lager (gemeenschaps)onderwijs vormen de steekproef van dit onderzoek. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: “In welke mate is de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs gebruiksvriendelijk wat betreft navigatie, vormgeving en inhoud?”. Met behulp van een vragenlijst (de WEQ), die voorafgegaan werd door zoekopdrachten op de website, en de synchrone hardopdenkmethode werd een antwoord geformuleerd op de onderzoeksvragen. We kunnen concluderen dat de website niet gebruiksvriendelijk is. Dit wil zeggen dat de website niet in staat is om met effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid correcte en relevante informatie aan de bezoeker te bieden die gerelateerd is aan de vier werkdomeinen van het CLB. Tot slot werd er ook een aangepaste versie van de website ontwikkeld die geëvalueerd werd door vijf proefpersonen om het verschil in gebruiksvriendelijkheid met de huidige website na te gaan. Deze aangepaste versie bleek echter gelijkaardig, en dus ook niet beter, geëvalueerd te worden als de huidige website. Op basis van de resultaten konden een aantal aanbevelingen geformuleerd worden om de website gebruiksvriendelijker te maken.

Sleutelwoorden: online hulpverlening – CLB – websitegebruiksvriendelijkheid – evaluatie-hardopdenkprotocollen

Word Count (excl. Titelblad, Abstract, Executive Summary, Bibliografie en Bijlagen, incl. tabellen): 13 301

Executive Summary

Hulpverlenende organisaties, zoals het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (het CLB), maken gebruik van hun website voor het verspreiden van informatie. Omdat het CLB vermoedt dat hun website echter niet voldoet aan de noden van de doelgroep ouders, werd er nagegaan in welke mate deze website gebruiksvriendelijk is wat betreft inhoud, navigatie en vormgeving.

Uit de resultaten kunnen we concluderen dat ouders de website niet als gebruiksvriendelijk beschouwen. Het onderzoek biedt verder inzicht in wat al dan niet beter kan volgens de ouders om de website gebruiksvriendelijker te maken. Wat betreft *de inhoud* kunnen we aanbevelen om de informatie uit de brochure en informatie uit de andere websites te integreren op de website zelf. Verder is het aanbevolen om de informatie meer uit te breiden en concreet te maken met onder meer concrete stappen die de ouders kunnen ondernemen. Bovendien zou er voor ieder mogelijk onderwerp of probleem, waarbij het CLB kan helpen, informatie moeten worden voorzien. Het is ook aanbevolen om contactgegevens van het CLB toe te voegen. Tot slot is het belangrijk om een duidelijker onderscheid te maken tussen hoofd- en bijzaken. Wat betreft *de navigatie* is het in eerste instantie nodig dat ervoor gezorgd wordt dat de bezoeker meteen vindt naar waar hij op zoek is. De bezoeker moet momenteel nog teveel zoeken en doorklikken. Het is aangeraden om de vier werkdomeinen van het CLB op de startpagina harder te doen laten opvallen. Zo zou het handig zijn moest er vanuit de startpagina direct geklikt kunnen worden op één van de vier domeinen, waarna de bezoeker terecht komt op een webpagina met informatie over dat specifieke domein. Verder bevelen we aan om de titels van de menu-items begrijpelijker te maken. Een horizontale menubalk met meer en diverse submenu-items zal de navigatie ook ten goede komen. Ook *de vormgeving* kan een stuk beter. Deze moet tegelijk een professioneel en een persoonlijk karakter hebben. Verder adviseren we om gebruik te maken van een groter lettertype, meer afbeeldingen en meer kleuren. Tot slot moet er voor gezorgd worden dat *de zoekfunctie* ofwel optimaal werkt, ofwel weggelaten wordt.

Als er met deze aanbevelingen en met de resultaten van het onderzoek rekening wordt gehouden, dan zal de website beter aangepast zijn aan de behoeften van de doelgroep en zal de doelgroep de website als gebruiksvriendelijker beschouwen.

Inleiding

1. Doelstelling en relevantie onderzoek

Dit onderzoek komt voort uit een vermoeden van de RADI (Raad Directeurs CLB-centra GO!) dat de website van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) van het gemeenschapsonderwijs (www.go-clb.be) niet voldoet aan de behoeften van de doelgroep. Het probleem is volgens hen een te administratieve opbouw van de website die niet voldoet aan de noden van de doelgroep. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat er verkeerde verwachtingen ten opzichte van het CLB ontstaan bij de doelgroep. De vraag speelt dus of de website wel voldoende effectief en gebruiksvriendelijk is in het voorzien van informatie en hulpverlening. Omdat dit een vermoeden is, dat slechts gebaseerd is op eigen perceptie van de RADI en nog niet empirisch werd vastgesteld bij de gebruikers van de website zelf, zal onderzoek hiernaar het uitgangspunt vormen van deze scriptie. Het uiteindelijke doel is om op basis van de resultaten van dit onderzoek de website aan te passen aan de behoeften van de doelgroep en zo de website gebruiksvriendelijker te maken. In het eerste deel van dit onderzoek wordt een literatuorkader opgesteld en worden de onderzoeksvragen uiteengezet. In het tweede deel, de methodesectie, wordt gedetailleerd omschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. In het derde deel worden de resultaten van het onderzoek beschreven en in het laatste deel wordt er geëindigd met een verhelderende conclusie en discussie.

2. Literatuorkader

Door de digitalisering van de maatschappij wordt steeds meer informatie verspreid en geraadpleegd via het internet. Het internet is daarbij een belangrijke bron geworden voor het uitwisselen van gezondheidinformatie en hulpverlening (Sillence, Briggs, Harris, & Fishwick, 2007). Belgen doen voor medische problemen meer en meer een beroep op het internet (Maggen, 2013). Uit een enquête uit 2010 in opdracht van IASIS, de vereniging van zelfstandige apothekers, blijkt dat 88% van de Belgen online op zoek gaat naar gezondheidinformatie.

Een gelijkaardig resultaat komt voort uit een enquête van een masterproef uit 2011 van Debackere en Van Herck, die opmerkten dat 83% van de Belgische patiënten medische informatie opzoekt via het internet (Debackere & Van Herck, 2011). De motieven hiervoor zijn divers: mensen zijn op zoek naar informatie over een aandoening of geneesmiddel, zijn gedreven door angst of onzekerheid of zijn op zoek naar opvang en steun (Maggen, 2013).

Hulpverlenende organisaties, zoals het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (het CLB), spelen in op deze tendens. Het CLB biedt gezondheidsinformatie en hulpverlening aan via diverse online kanalen. Online hulpverlening gebeurt hoofdzakelijk via de website, maar ook internetfora, chat en e-mail spelen een rol (Bocklandt, 2011). Zulke online hulpverlening definiëren Schalken et al. (2012) als “hulp die instellingen bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruikgemaakt wordt van internettechnologie. Het richt zich op het primaire zorgproces van informatie, advies, ondersteuning, begeleiding, behandeling of nazorg.” (Schalken, et al., 2012, p. 16). Ook het CLB is een instelling die zich toelegt op het primaire zorgproces, waarbij het verhogen van het welzijn in ruime zin centraal staat, en dit op vier domeinen: ‘leren en studeren’, ‘onderwijsloopbaan’, ‘preventieve gezondheidszorg’ en ‘het psychisch en sociaal functioneren’ en maakt daarvoor ondermeer gebruik van internettechnologie.

Online hulpverlening onderscheidt zich van offline hulpverlening (of anders verwoord: face to face hulpverlening) op diverse manieren doordat het via informatie- en communicatietechnologie (ICT) verloopt (Haveneers, 2011). Het voordeel van online hulpverlening ten opzichte van offline hulpverlening is dat de cliënt en de hulpverlener zich niet in dezelfde tijd en ruimte hoeven te bevinden waardoor de hulpverlening dus asynchroon kan verlopen. Dit tijd/ruimte-aspect kan er echter soms ook voor zorgen dat het langer duurt eer de persoon reactie krijgt in vergelijking met offline hulpverlening (Bocklandt, 2011). Verder spelen bij online hulpverlening non-verbale (waaronder ook paralinguale) signalen geen rol waardoor de anonimiteit van de cliënt verhoogd kan worden (Haveneers, 2011). Het nadeel hiervan is dat door gebrek aan identiteitsgegevens en context het moeilijk is om sommige zaken te interpreteren. Het gevolg is dat de hulpverlener sneller zal interpreteren vanuit het eigen interpretatiekader dan bij offline hulpverlening wat kan leiden tot miscommunicatie (Bocklandt, 2011). Tot slot kan online hulpverlening kampen

met technische storingen, moeilijke vindbaarheid en onduidelijkheid, waardoor klanten sneller afhaken dan bij offline hulpverlening en dus geen antwoord vinden op hun vraag. Er kan besloten worden dat online hulpverlening een aantal drempels wegneemt die mensen kunnen ondervinden bij het zoeken naar hulp, maar dat het ook zijn nadelen kent.

Centrum voor Leerlingenbegeleiding

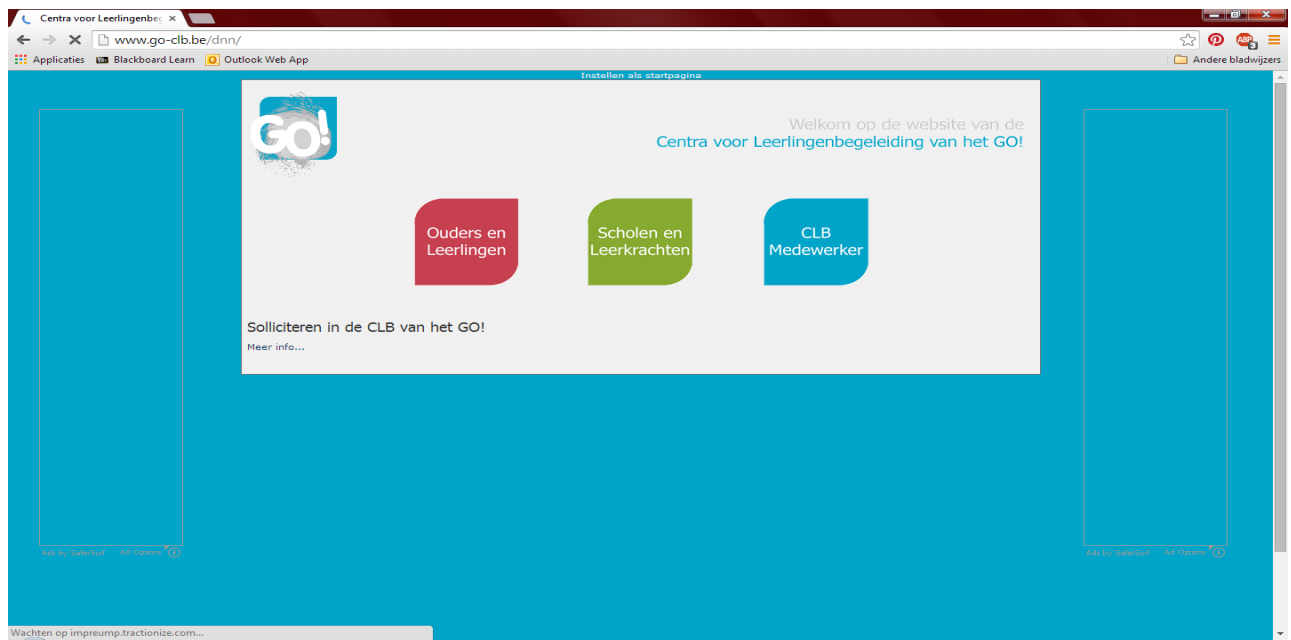
Zoals hierboven aangegeven is de werking van het CLB gericht op vier domeinen. Leerlingen, ouders, leerkrachten en schooldirecties kunnen terecht bij het CLB voor informatie, hulp en begeleiding hieromtrent (Haveneers, 2011). Elke school werkt samen met een CLB-team dat multidisciplinair is samengesteld. Binnen een dergelijk team bevinden zich artsen, verpleegkundigen, maatschappelijke werkers en/of pedagogen. In zo'n multidisciplinair team wordt er samengewerkt en samen overlegd waarbij een gestructureerde werking en een constructieve communicatie aan de basis ligt (Huysmans, 2010). Bij problemen zoekt dat team samen met de leerling, de ouders en de school naar de meest gepaste oplossing. Op die manier kan een probleem dat zich situeert binnen één van de vier domeinen (bijvoorbeeld: pestgedrag of leerproblemen) vanuit verschillende perspectieven bekeken en behandeld worden. De diverse CLB-centra zijn verbonden aan de diverse vormen van onderwijs. We kunnen in Vlaanderen drie vormen van onderwijsnetten onderscheiden: het gesubsidieerd vrij onderwijs, het gesubsidieerd officieel onderwijs en het gemeenschapsonderwijs. In 2012 - 2013 ging 62,4% van de schoolbevolking naar het gesubsidieerd vrij onderwijs, 22,7% naar het gesubsidieerd officieel onderwijs en 14,9% naar het gemeenschapsonderwijs¹. In dit onderzoek leggen we de focus op het CLB dat verbonden is aan het gemeenschapsonderwijs (GO!) en dat gedefinieerd wordt als: "het onderwijs dat de openbare instelling GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap organiseert. Het gemeenschapsonderwijs is door de grondwet verplicht tot neutraliteit. Het moet de religieuze, filosofische of ideologische overtuiging van de ouders en de leerlingen respecteren"².

Het CLB van het gemeenschapsonderwijs maakt hoofdzakelijk gebruik van de website www.go-clb.be om online hulpverlening te verschaffen.

¹ Cijfers afkomstig van: http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistieken/2012-2013/VONC_2012-2013/VONC_2012-2013_NL_2_Basisonderwijs.pdf

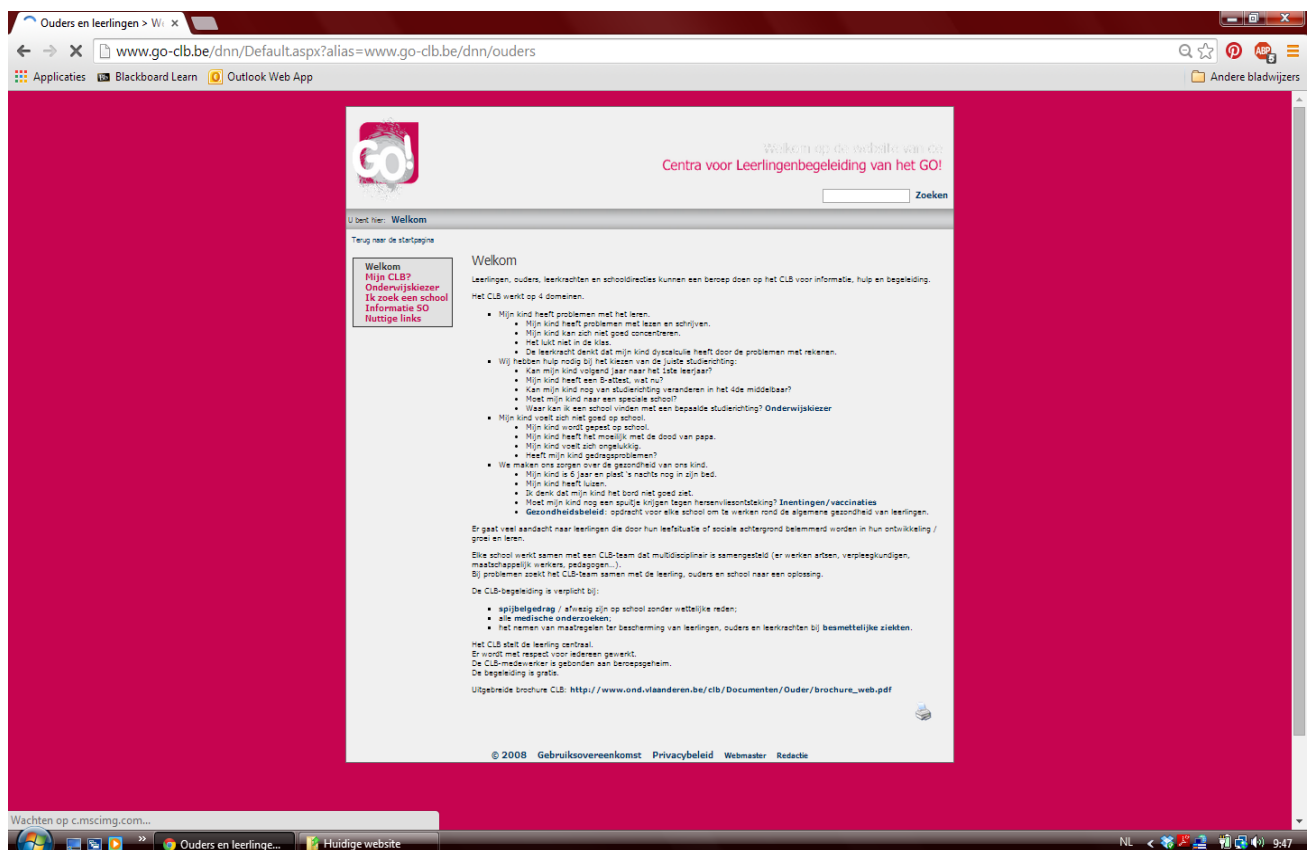
² Definitie afkomstig van: <http://www.ond.vlaanderen.be/gidsvoorleraren/1indienst/onderwijsnet.htm>.

Deze website heeft als doel om informatie aan de bezoeker te bieden die gerelateerd is aan de vier werkdomeinen van het CLB. De startpagina van de website ziet er als volgt uit:

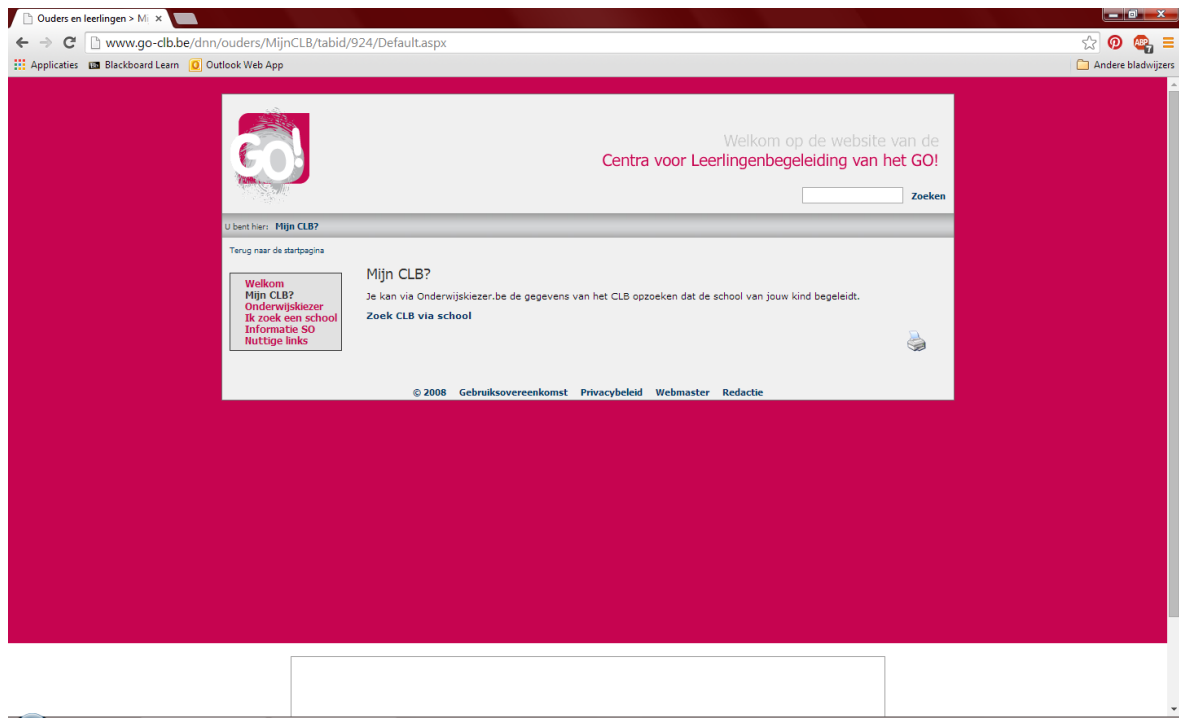


Op deze pagina kan de gebruiker kiezen tot welke doelgroep hij behoort. In dit onderzoek focussen we op het deel van de website dat zich richt tot 'ouders en leerlingen' (zie sectie *Methoden: onderzoekspopulatie*). Dit deel van de website bestaat uit volgende webpagina's:

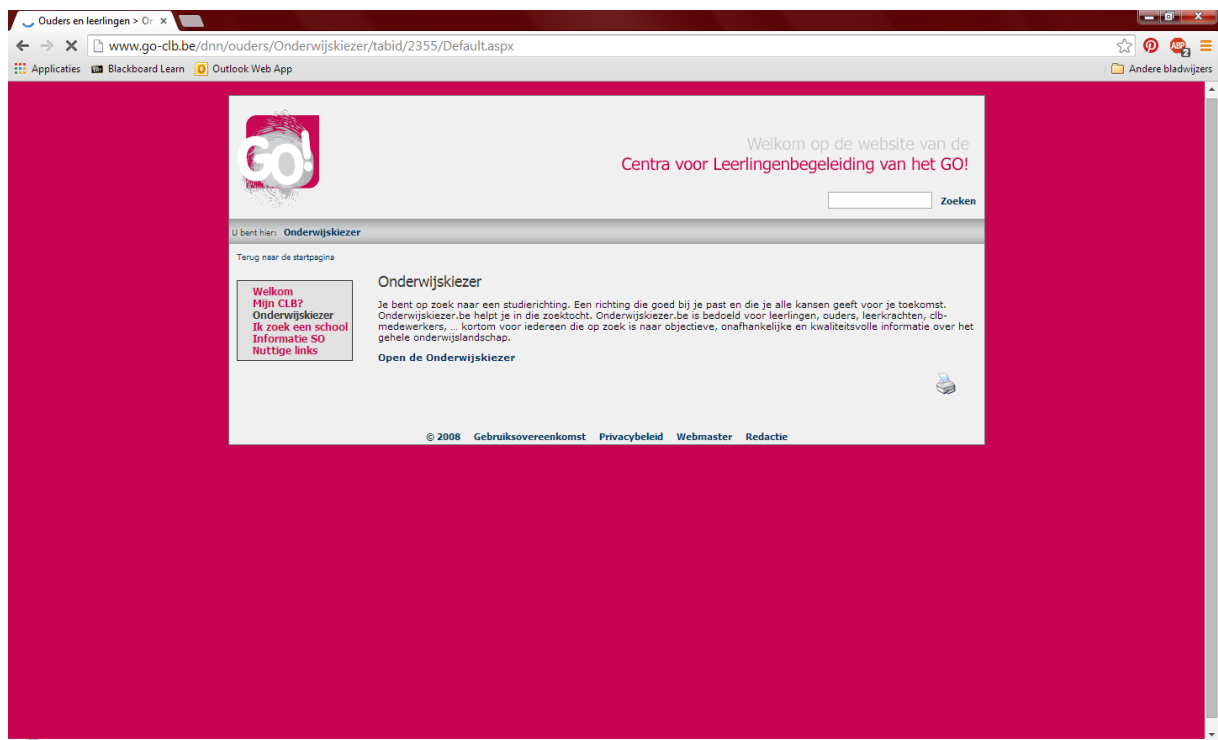
1. Welkomstpagina



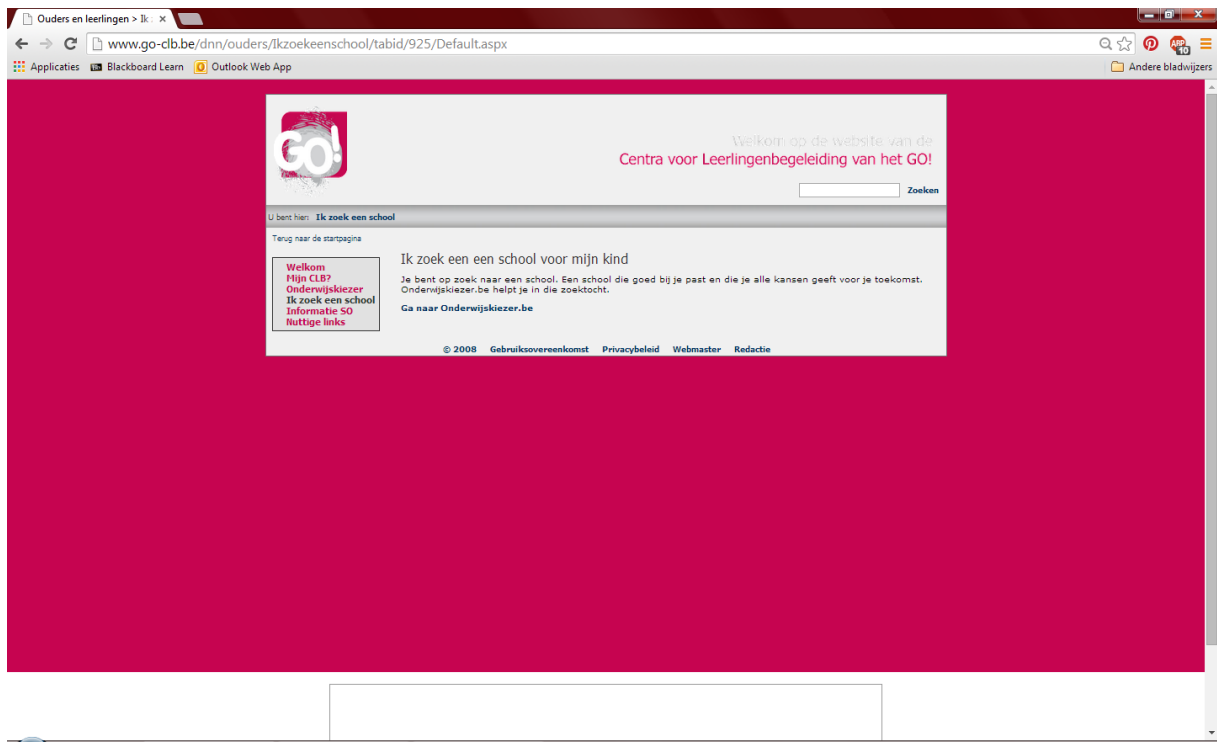
2. Mijn CLB?



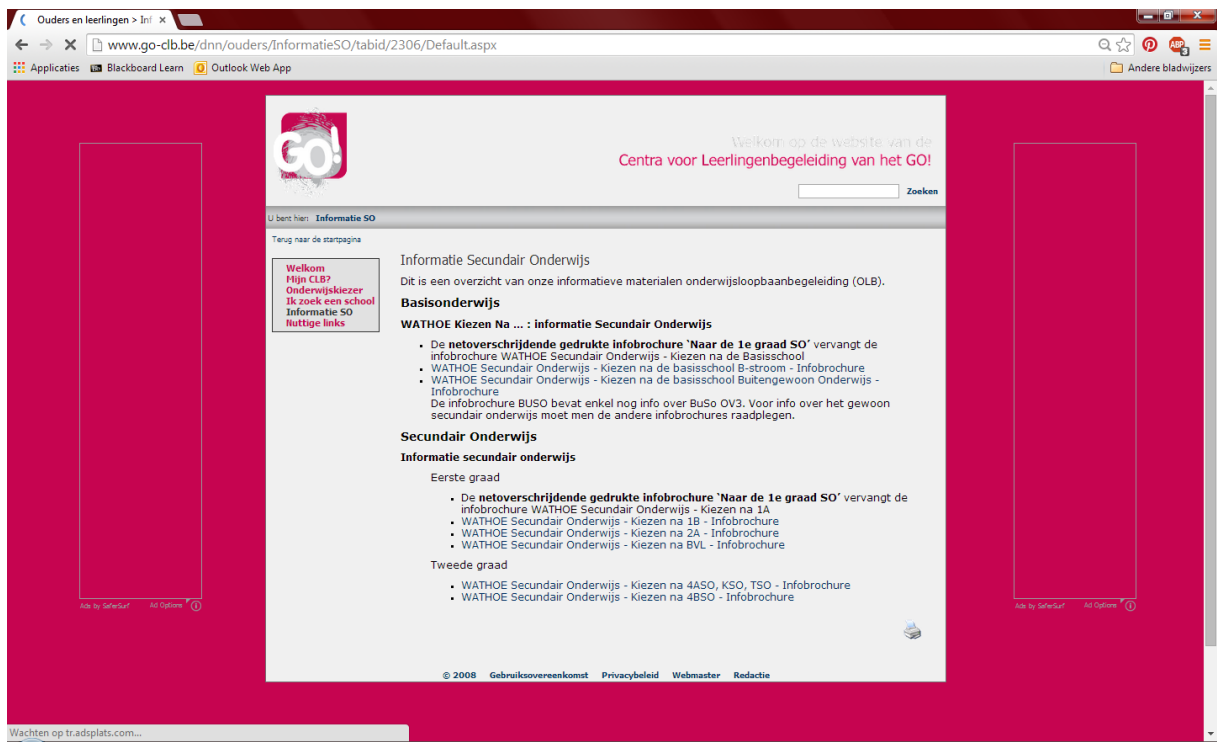
3. Onderwijskiezer



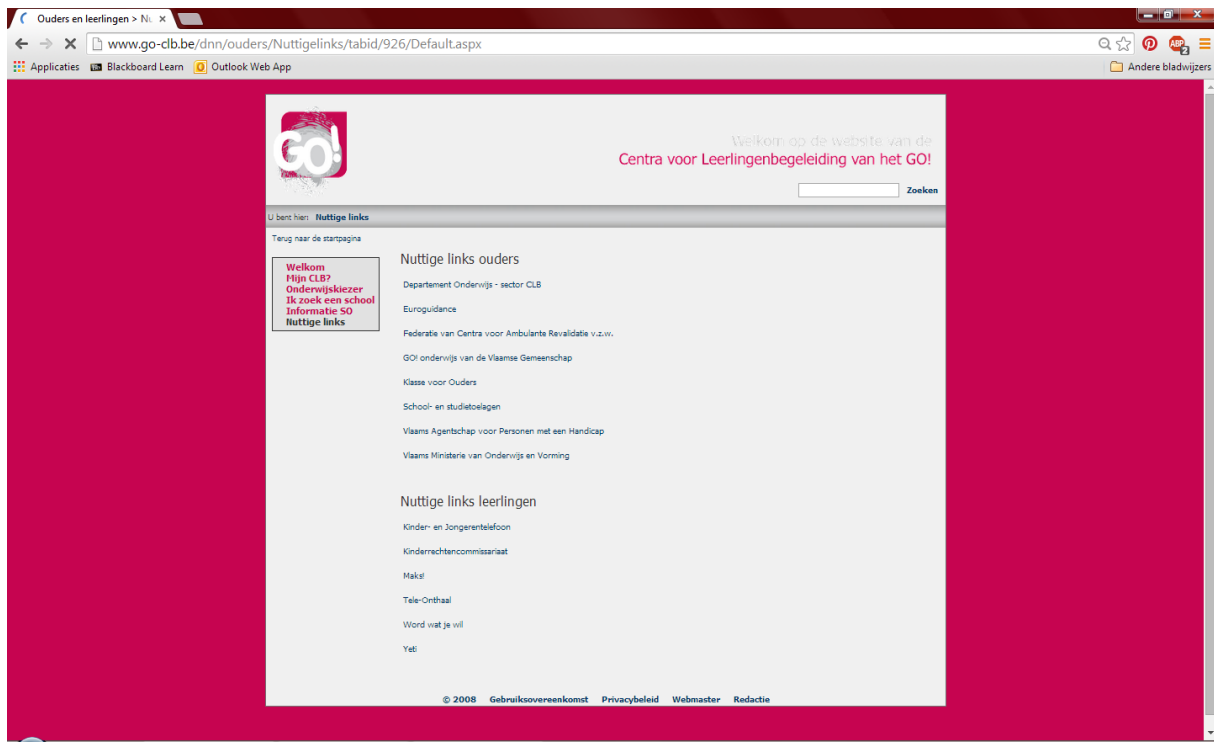
4. Ik zoek een school



5. Informatie SO



6. Nuttige Links



Het meeste van de gegeven informatie staat op de welkomstpagina. Verder verwijst de website dikwijls naar een externe bron, zoals een brochure of een andere website. De vraag speelt echter of de website wel voldoet aan de noden van de doelgroep. Om te achterhalen of de website van het CLB van het GO! onderwijs gebruiksvriendelijk is, geven we eerst een theoretisch kader over evaluatie van de gebruiksvriendelijkheid van websites. Aan de hand van dit kader willen we ons eigen onderzoek tegen een bredere achtergrond van evaluatieonderzoek plaatsen.

Evaluatie van de gebruiksvriendelijkheid van websites

Doordat steeds meer informatie beschikbaar is op het internet en een steeds grotere groep er gebruik van maakt, is het belangrijk om aandacht te besteden aan de evaluatie van de kwaliteit van websites. Zo kan inzicht verworven worden in de mogelijkheden, behoeften en obstakels die de gebruiker ondervindt bij het raadplegen van de website (Elling, et al., 2012). Dankzij nieuwe technische ontwikkelingen op vlak van ICT, bestaan er reeds diverse onderzoeksmethoden om websites te evalueren.

Zo is het vandaag de dag mogelijk om alles te registreren wat een gebruiker doet of typt tijdens het bezoeken van een website (met programma's zoals Inputlog (Leijten & Van Waes, 2013)) en kunnen de oogbewegingen van de bezoeker geregistreerd worden (met programma's zoals Tobii Studio). De meest gebruikte methode voor het evalueren van websites is het experiment, maar ook de vragenlijst en de inhoudsanalyse zijn veelgebruikte methoden. Verder speelt de ICT-ontwikkeling een belangrijke rol bij de verwerking van de verzamelde gegevens (Chiou, et al., 2010).

De meeste methoden gaan uit van een 'extern gebruikersstandpunt', waarbij de attitude van de gebruikers ten opzichte van de website nagegaan wordt (Chiou, et al., 2010). Een ander standpunt is de interne evaluatie waarover nog maar weinig bekend is. Vanuit dit strategisch standpunt van het bedrijf zelf, kan het bedrijf nagaan hoe succesvol hun webstrategieën zijn in overeenstemming met hun doelstellingen (Chiou, et al., 2010). Omdat we enkel geïnteresseerd zijn in de attitude van de gebruiker is dit interne standpunt niet relevant voor dit onderzoek en zal het dan ook niet verder besproken worden.

Het externe gebruikersstandpunt is dominant bij de evaluatie van de gebruiksvriendelijkheid van websites. 'Websitegebruiksvriendelijkheid' kan gedefinieerd worden als: "de mate waarin een website gebruikt kan worden door specifieke gebruikers om specifieke doelen te bereiken in een specifieke gebruikscontext met effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid." (Kincl & Strach, 2012). In dit onderzoek zal de gebruiksvriendelijkheid van de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs nagegaan worden. Er zal dus gekeken worden in welke mate de website in staat is om met effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid correcte en relevante informatie aan de bezoeker te bieden die gerelateerd is aan de vier werkdomeinen van het CLB.

Chiou, Lin en Perng (2010) brachten verschillende onderzoeken naar website-evaluatie van de periode 1995-2006 bij elkaar. Hieruit blijkt dat de 83 geselecteerde onderzoeken uitgaan van drie verschillende benaderingen: de IS-benadering (= Information Systems-benadering), de marketingbenadering, of een combinatie van beide. De IS-benadering evalueert websites hoofdzakelijk op basis van technologische factoren, zoals bruikbaarheid, toegankelijkheid, navigatie of informatiekwaliteit.

De marketingbenadering evalueert websites hoofdzakelijk op basis van marketingfactoren, zoals reclame, promotie, online transactie, bestellingbevestiging of klantenservice. Na de 'burst of the dot-com bubble' in 2001, steeg het aantal onderzoeken naar website-evaluatie en daarbij ging 34% van de onderzoeken uit van een IS-benadering, 11% van een marketingbenadering en 55% maakte gebruik van beide benaderingen (Chiou, et al., 2010).

Voortbouwend op het voorgaande, zullen we in dit onderzoek uitgaan van een extern gebruikersstandpunt om op die manier de gebruiksvriendelijkheid van de desbetreffende website te evalueren. Ouders van leerlingen uit het lager (gemeenschaps)onderwijs zijn de gebruikers die de doelgroep vormen van dit onderzoek. Verder zal uitgegaan worden van de IS-benadering, aangezien enkel wordt gekeken naar technologische en inhoudelijke factoren. De marketingbenadering is niet van toepassing daar het gaat om een niet-commerciële website die niet als doel heeft om winst te maken. Zoals in de methodesectie verder wordt uitgelegd, zal de evaluatie zich focussen op drie dimensies van een website: navigatie, vormgeving en inhoud. Als alle drie dimensies positief beoordeeld worden, dan kunnen we stellen dat de website gebruiksvriendelijk is.

3. Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

1. "In welke mate is de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs, volgens ouders van leerlingen uit het lager (gemeenschaps)onderwijs, gebruiksvriendelijk wat betreft navigatie, vormgeving en inhoud?"
2. "In welke mate heeft de moeilijkheidsgraad van een zoekopdracht invloed op de ervaren gebruiksvriendelijkheid?"
 - 2.1 Wat is de mate van ervaren gebruiksvriendelijkheid na het uitvoeren van de zoekopdrachten?
 - 2.2 Verschilt de mate van de ervaren gebruiksvriendelijkheid tussen zoekopdracht 1 en zoekopdracht 2 significant van elkaar?
3. "In welke mate is er een verschil tussen de bestaande website en een nieuw opgestelde website in de mate van gebruiksvriendelijkheid?"

Methoden

1. Onderzoekspopulatie

De website van het GO CLB onderscheidt drie doelgroepen: 'ouders en leerlingen', 'scholen en leerkrachten' en 'CLB medewerker'. Doordat het niet mogelijk is om al deze doelgroepen te onderzoeken, focust dit onderzoek zich op 'ouders van leerlingen uit het lager (gemeenschapsonderwijs)'. Er werd voor 'ouders' gekozen omdat het een belangrijke en grootste doelgroep vormt van het CLB. Bovendien is het huidige websitegedeelte 'ouders en leerlingen' geschreven vanuit het standpunt van de ouder, waardoor het evident is om de gebruiksvriendelijkheid bij de ouders na te gaan in plaats van bij de leerlingen. Een online vragenlijst werd afgenomen bij een steekproef van 37 respondenten. Bij 11 van de 37 respondenten werd de hardopdenkmethode toegepast om resultaten beter te kunnen verklaren en te interpreteren. Bij deze 11 respondenten waren beide geslachten evenwichtig aanwezig (vijf waren mannelijk en zes waren vrouwelijk). De gemiddelde leeftijd betrof 38,73 (SD 4,20) en de meesten 'hoge school' als hoogst behaalde diploma. De respondenten hebben twee of drie kinderen. Bij vijf van de respondenten gaan de kinderen naar het gemeenschapsonderwijs en bij zes van de respondenten gaan de kinderen niet naar het gemeenschapsonderwijs. We kunnen concluderen dat deze 11 respondenten geen afwijkende kenmerken bezitten tegenover de rest van de steekproef en dus representatief zijn voor de hele steekproef.

Om de (gehele) steekproef te trekken werd in eerste plaats beroep gedaan op de medewerking van de *GO! Ouders* vzw, de ouderkoepel en het expertisecentrum rond participatie van het gemeenschapsonderwijs. Zij hebben de vragenlijst verspreid via hun adressenbestand, waardoor een groot deel van de populatie bereikt kon worden. De vragenlijst werd naar 853 e-mailadressen doorgestuurd. De e-mail zelf werd 311 keer geopend en er werd 62 keer doorgeklikt naar de vragenlijst (zie bijlage 1: e-mail verstuurd naar ouders). Omdat niet voldoende personen de vragenlijst (volledig) invulden, zijn we op zoek gegaan naar respondenten in de eigen omgeving. Ook voor de hardopdenkmethode hebben we hoofdzakelijk beroep gedaan op persoonlijke contacten. Het grootste deel van de steekproef (21 respondenten en dus 56,8%) zijn ouders gebonden aan het

gemeenschapsonderwijs. De andere 16 respondenten (43,2%) zijn, wegens praktische beperkingen, ouders die niet gebonden zijn aan het gemeenschapsonderwijs. Bij de analyse zijn we nagegaan of er een significant verschil bestaat tussen beide groepen en of deze twee groepen al dan niet samengenomen konden worden in de analyse.

70,3% van de steekproef is vrouwelijk, wat dus een ondervertegenwoordiging van mannen inhoudt. De leeftijd van de respondenten varieert tussen 31 en 57 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd 40.92 is (SD = 6.13). Het grootste deel van de steekproef (40,5%) duidt hoge school aan als hoogst behaalde diploma en 97,3% van de steekproef geeft aan bijna iedere dag gebruik te maken van het internet. Tot slot hebben de meesten twee kinderen (45,9%) of drie kinderen (37,8%). Het maximum aantal kinderen dat iemand heeft is vijf.

Tabel 1. Omschrijving van de steekproef (N = 37): gemiddelde leeftijd met standaarddeviatie, gemiddeld opleidingsniveau (1 = basisschool, 5 = andere) met standaarddeviatie, gemiddeld aantal kinderen met standaarddeviatie en gemiddeld internetgebruik (1 = minder dan één keer per maand, 4 = bijna elke dag) met standaarddeviatie

	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Leeftijd (N = 37)	40.92	6.13
Opleidingsniveau (N = 37)	3.27	.84
Aantal kinderen (N = 37)	2.49	.837
Internetgebruik (N = 37)	3.97	.164

2. Onderzoekstype

Dit onderzoek gaat om een bijzondere vorm van toetsend onderzoek, namelijk evaluatieonderzoek. We verwachten immers dat de website niet voldoet aan de behoeften van de doelgroep en toetsen dit door de gebruiksvriendelijkheid van de website te evalueren. Het evalueren van een website betekent nagaan of de website zijn beoogd doel al dan niet vervuld (Kincl, & Strach, 2012). Het primair doel van informatieve websites, zoals de website van het CLB, is kennis en service bieden aan gebruikers, zonder commerciële of entertainende motieven (Elling, et al., 2012). Naast *inhoud*, zullen ook de dimensies *navigatie* en *vormgeving* van de website geëvalueerd worden (zie sectie *onderzoeksmateriaal*). Deze drie dimensies dragen bij tot de mate van gebruiksvriendelijkheid van een website.

Concreet stellen we dat de website gebruiksvriendelijk is als deze aan de volgende voorwaarde voldoet: de gemiddelde score van iedere dimensie is minstens 4. Er werd voor deze voorwaarde gekozen omdat deze inhoudt dat de gemiddelde respondent het eens tot zeer eens is met de stellingen over de website die telkens positief geformuleerd zijn. Kort gezegd: hoe hoger deze score, hoe positiever de attitude en dus hoe hoger de websitegebruiksvriendelijkheid. Als de gemiddelde score van iedere dimensie lager is dan 4, wil dat zeggen dat de respondenten het zeer oneens tot beetje oneens/beetje eens zijn met de stellingen. Indien dit het geval is, kunnen we de website niet als gebruiksvriendelijk beschouwen.

3. Onderzoeksmateriaal

Voor de verzameling van informatie, maakten we gebruik van het ontwerp surveyonderzoek waarbij we de vragenlijst als onderzoeksinstrument hebben gehanteerd. Er werd voor aanvullende informatie tevens gebruik gemaakt van de synchrone hardopdenkmethode bij 11 deelnemers. In wat volgt worden deze twee onderzoeksmethoden uiteengezet en worden de diverse gehanteerde onderzoeksinstrumenten belicht.

De vragenlijst

De *vragenlijst* is een veelgebruikte methode bij website-evaluatie en werd ook in dit onderzoek toegepast (Chiou, et al., 2010). Met een vragenlijst kan op een relatief goedkope, snelle en gemakkelijke manier gepolst worden naar de attitude van de bezoekers ten opzichte van de website (Elling, et al., 2012). Elling et al. (2012) stellen vast dat vele ontworpen vragenlijsten voor het meten van de kwaliteit van websites niet van optimale kwaliteit zijn. Ze bevatten dikwijls geen solide en statistische onderbouwing waarom ze bepaalde onderwerpen en vragen hebben gekozen. Bovendien meten ze niet altijd adequaat wat ze beogen te meten (Elling, et al., 2012). Daarom ontwikkelden ze een nieuw instrument, met name de *Website Evaluation Questionnaire* (WEQ), die gebruikt kan worden voor de evaluatie van informatieve websites. Met de WEQ kan de kwaliteit van de drie eerdergenoemde dimensies van de website gemeten worden. De meerwaarde van de WEQ tegenover andere vragenlijsten is dat deze vragenlijst de kwaliteit van websites meet aan de hand van verschillende vragen die van toepassing zijn op verschillende dimensies van een website.

De WEQ is getest op vier gemeentelijke websites zowel in een laboratoriumomgeving als in een online omgeving. Hieruit blijkt dat de WEQ een valide en betrouwbaar instrument is met duidelijk onderscheidbare dimensies die de kwaliteit van websites op een stabiele manier kan meten (Elling et al., 2012). Omdat de WEQ een valide en betrouwbaar instrument is dat toegepast kan worden op informatieve websites, hebben we de WEQ dan ook als onderdeel van de vragenlijst in dit onderzoek gebruikt.

Aan het begin van de vragenlijst in dit onderzoek werden de respondenten gevraagd om twee zoekopdrachten uit te voeren. Deze twee zoekopdrachten worden verder toegelicht in de sectie *onderzoeksmateriaal - zoekopdrachten*. We voegden aan de vragenlijst bovendien nog een aantal vragen toe. Deze vragen betreffen enerzijds enkele achtergrondvragen die nodig zijn om het profiel van de respondenten te schetsen. Anderzijds stelden we vragen die peilen naar de verwachtingen van de website en vragen die peilen naar de mate waarin zij geneigd zijn de website in de toekomst te gebruiken of aan anderen aan te raden (zie bijlage 2: vragenlijst (procedure 1)). De vragenlijst werd online afgenomen met behulp van het programma Qualtrics. Het voordeel van het online afnemen van een vragenlijst is dat je snel en goedkoop veel respondenten kan bereiken (Baarda, et al., 2012). Het nadeel is echter dat er geen directe interactie is tussen de onderzoeker en de respondent op hetzelfde moment (Baarda, et al., 2012). Dit nadeel wordt echter voor een groot deel opgevangen door de hardopdenkmethode toe te passen waarbij er wel sprake is van interactie (zie sectie *onderzoeksmateriaal: hardopdenkmethode*).

Voor een grotere validiteit, bestaat de vragenlijst uit zowel positief als negatief geformuleerde vragen. Dit is nodig om na te gaan of de respondenten consistent en eerlijk antwoorden. Voor de schaalanalyse is het echter noodzakelijk dat alle stellingen positief geformuleerd zijn. Daarom werden voor dit onderzoek de acht negatieve stellingen van de 28 stellingen van de WEQ omgepooled. In onderstaande tabellen staat weergegeven welke stellingen van de vragenlijst bij welke dimensie of subdimensie van de website horen. Al deze dimensies samen, vallen onder de overkoepelende dimensie *websitegebruiksvriendelijkheid*. Verder worden in de tabellen ook de Cronbach's alpha's per dimensie weergegeven. Deze alpha geeft weer in welke mate de stellingen binnen een dimensie consistent hetzelfde meten (Sindhuja & Dastidar, 2009).

Tabel 2. Meerdimensionale structuur van de Website Evaluation Questionnaire met de Cronbach's alpha (α) voor iedere dimensie en subdimensie (en de bijhorende stellingen)

	Dimensies		
	Websitegebruiksvriendelijkheid ($\alpha = .93$)		
	Navigatie ($\alpha = .96$)	Inhoud ($\alpha = .87$)	Vormgeving ($\alpha = .81$)
Subdimensie • Stelling	Gebruiksgemak ($\alpha = .87$): - Ik vind de website gemakkelijk in gebruik - Ik vind het niet lastig om met deze website te werken - Ik vind deze website prettig in het gebruik	Relevantie ($\alpha = .74$): - Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb - Ik heb veel aan de informatie op deze website - Ik heb nuttige informatie gevonden op deze website	Vormgeving ($\alpha = .81$) : - Ik vind het uiterlijk van de website aantrekkelijk - Ik vind de website prettig om te zien - De vormgeving van deze website spreekt mij aan.
	Navigatie ($\alpha = .90$): - De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek - De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek - Ik vind duidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek - De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht	Begrijpelijkheid ($\alpha = .80$): - Ik vind het taalgebruik op deze website duidelijk - Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen - Ik vind niet dat er op deze website veel moeilijke woorden worden gebruikt	
	Structuur ($\alpha = .87$): - Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek - Ik word tijdens het zoeken van informatie niet heen en weer gestuurd - Ik vind de structuur van de website duidelijk - De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek	Volledigheid ($\alpha = .75$): - Deze website biedt mij voldoende informatie - Ik vind de informatie op de website volledig - Ik vind dat de informatie op de website precies is	

Tabel 3. Vervolg: meerdimensionale structuur van de Website Evaluation Questionnaire met de Cronbach's alpha (α) voor iedere dimensie (en de bijhorende stellingen)

	Dimensie	
	Snelheid ($\alpha = .71$)	Zoekmachine ($\alpha = .96$)
• Stelling	• Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina niet lang duurt • Ik vind dat deze website snel werkt	• De zoekmachine helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek • Zoeken via de zoekmachine levert nuttige resultaten op • De resultaten van de zoekmachine tonen mij juiste informatie

De dimensie *navigatie* meet de mening van gebruikers over het informatiezoekproces aan de hand van 11 vragen (waaronder 2 omgepoold) en heeft in dit onderzoek een Cronbach's alpha van .96. De subdimensies die Elling hierin onderscheidt, zijn: gebruiksgemak (3 vragen met $\alpha = .87$), navigatie (4 vragen met $\alpha = .90$) en structuur (4 vragen met $\alpha = .87$). De dimensie *inhoud* meet het resultaat van dit proces, namelijk de kwaliteit van de informatie gevonden op de website, aan de hand van 9 vragen (waaronder 3 omgepoold) en heeft een α van .87. Hierbij gaat het om de subdimensies relevantie (3 vragen met $\alpha = .74$), begrijpelijkheid (3 vragen met Cronbach's alpha van .80) en volledigheid (3 vragen met $\alpha = .75$) van de informatie. De dimensie *vormgeving* ten slotte meet de 'look and feel' van de website aan de hand van drie vragen (waaronder één omgepoold) en heeft een α van .81. De Cronbach's alpha's van de drie dimensies zijn allemaal boven de minimale waarde van .70. Hieruit kunnen we besluiten dat alle vragen die bij een bepaalde dimensie horen, hetzelfde meten en dat iedere dimensie in dit huidige onderzoek een betrouwbare schaal vormt. Deze drie dimensies sluiten aan bij de kwaliteitdimensies van een website die Kincl en Strach (2012) onderscheiden op basis van recent onderzoek. Zij onderscheiden namelijk 'inhoud', 'presentatie' (waaronder de kenmerken navigatie, vormgeving, kleuren en visuele aantrekkingskracht behoren) en 'algemene indruk'.

De WEQ peilt, zoals te zien in bovenstaande tabel, ook naar de attitude tegenover *de zoekmachine* (3 vragen, waaronder 1 omgepoold, met $\alpha = .96$) en *de snelheid* van de werking van de website (2 vragen, waaronder 1 omgepoold, met $\alpha = .71$). Ook bij deze twee dimensies zijn de waarden van de Cronbach's alpha's hoger dan .70 en kunnen we de dimensies als een betrouwbare meting beschouwen.

Als we alle stellingen van alle dimensies samen nemen tot de overkoepelende dimensie *websitegebruiksvriendelijkheid*, dan heeft deze alomvattende dimensie een Cronbach's alpha van .93.

De zoekopdrachten

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, werd aan de respondenten gevraagd om twee specifieke zoekopdrachten uit te voeren op de website. De opdrachten zijn gebaseerd op realistische activiteiten die bezoekers gewoonlijk uitvoeren op de website, zoals het opzoeken, het lezen en begrijpen van informatie (Elling, et al., 2012). De opdrachten werden gemanipuleerd op basis van de dimensie 'moeilijkheidsgraad' om na te gaan of de moeilijkheidsgraad van een opdracht invloed heeft op de mate van websitegebruiksvriendelijkheid. Er werd aan iedere deelnemer enerzijds een gemakkelijke zoekopdracht voorgelegd (zoekopdracht 1) en anderzijds een moeilijke zoekopdracht (zoekopdracht 2) zodat de evaluatie van de website in meerdere situaties (gemakkelijk vs. moeilijk) geldig is. Concreet werden twee specifieke scenario's voorgesteld en werd gevraagd om het probleem op te lossen door gebruik te maken van de website. Voor de definiëring van deze opdrachten werd geïnformeerd bij het CLB-kantoor van het gemeenschapsonderwijs in Berchem (Antwerpen). Daar hebben we gevraagd wat een veelvoorkomende vraag is waarvan het antwoord gemakkelijk op de website teruggevonden kan worden. We noemen dit de 'gemakkelijke opdracht' (zoekopdracht 1) en is als volgt:

"Uw zoon Karel is tien jaar oud en heeft reeds een moeilijke kindertijd achter de rug. Zijn vader heeft een drankprobleem waardoor het thuis vaak erg onrustig is geweest. Een week geleden heeft zijn vader het gezin verlaten en heeft hij niets meer laten weten. Uw zoon had het al zo moeilijk met studeren en dit heeft het alleen maar erger gemaakt. U zou graag hebben dat het CLB hem begeleidt bij het studeren. Gezien de omstandigheden, zou u graag willen dat alles vertrouwelijk blijft. U zou dus graag willen weten of de CLB-medewerkers beroepsgeheim hebben of niet. Ga op zoek naar het antwoord op deze vraag op de website (die geopend zal worden op een nieuwe webpagina) en keer daarna terug naar de survey om de vragen te beantwoorden. Klik hiervoor op de volgende link: <http://www.go-clb.be/dnn/Default.aspx?alias=www.go-clb.be/dnn/ouders>".

Het antwoord op deze vraag is onderaan te vinden op de startpagina. Voor de ‘moeilijke opdracht’ (zoekopdracht 2) werd er aan het CLB-kantoor gevraagd van welke veelvoorkomende vraag ze vermoeden dat het antwoord moeilijk terug te vinden is op de website. De moeilijke opdracht is als volgt:

“Uw kind Max is 8 jaar en wordt nu al een jaar lang gepest door zijn klasgenootjes. Hij komt iedere dag wenend thuis en haalt minder goede punten dan een jaar geleden. U heeft de situatie al een keer kort voorgelegd aan de leerkracht van uw zoontje, maar de school heeft er nog steeds niets aan gedaan. U zou graag willen weten wat u er zelf aan kan doen en welke rol het CLB hierbij juist kan spelen. Ga op zoek naar het antwoord op deze vraag op de website en keer daarna terug naar de survey om de vragen te beantwoorden. Klik hiervoor op de volgende link: <http://www.go-clb.be/dnn/Default.aspx?alias=www.go-clb.be/dnn/ouders>”.

Om het antwoord te vinden op deze vraag zijn twee grote stappen nodig: eerst naar de startpagina gaan en naar beneden scrollen en dan daar doorklikken naar de uitgebreide brochure. In deze brochure wordt informatie gegeven aan de hand van 15 vraag- en antwoorden. Het antwoord op de vraag van de zoekopdracht is een antwoord op één van deze 15 vragen.

Na het uitvoeren van iedere zoekopdracht werden vragen gesteld over de gevonden informatie, de ondernomen stappen en de mate van tevredenheid omtrent het resultaat van de zoekopdracht. Hiermee gaan we na wat op die moment de ervaren gebruiksvriendelijkheid is. Na het uitvoeren van deze twee opdrachten, werden de participanten gevraagd om de 28 vragen in te vullen van de WEQ.

Om uit te sluiten dat de volgorde van de opdrachten een effect heeft op het resultaat van het onderzoek, werd *counterbalancing* toegepast. Dit is het verdelen van de respondenten over de verschillende opdrachten of procedures van het onderzoek zodat er geen oefenings- en/of vermoeidheidseffecten optreden³. Concreet werden er twee verschillende procedures opgesteld. Bij de eerste procedure werd eerst de gemakkelijke opdracht gegeven en nadien de moeilijke opdracht. Bij de tweede procedure werd deze volgorde omgedraaid. De verdeling van de procedures onder de respondenten gebeurde op basis van toeval.

³ <http://www.hulpbijonderzoek.nl/counterbalancing/>

Uiteindelijk hebben 23 respondenten procedure 1 gevolgd, waarvan vijf respondenten deze procedure hebben doorlopen met een aangepaste versie van de website (zie sectie *aangepaste versie van de website*), en hebben 15 respondenten procedure 2 doorlopen.

Hardopdenkmethode

We hebben eveneens aan 11 van de 37 respondenten gevraagd om hardop te vertellen wat ze dachten en deden tijdens het uitvoeren van de opdrachten en het invullen van de vragenlijst. We noemen deze methode de *synchrone hardopdenkmethode*. Het gebruik van de synchrone hardopdenkmethode is een veelgebruikte methode bij evaluatieonderzoek (Elling, Lentz & de Jong, 2012). Door gebruik van de hardopdenkmethode kan inzicht verkregen worden in de cognitieve processen en in de obstakels die proefpersonen op de website tegenkomen. Hierdoor kunnen we achteraf bepaalde resultaten beter verklaren en interpreteren. De resultaten van de 11 hardopdenkprotocollen betekenen dus een toegevoegde waarde voor de resultaten uit de vragenlijst.

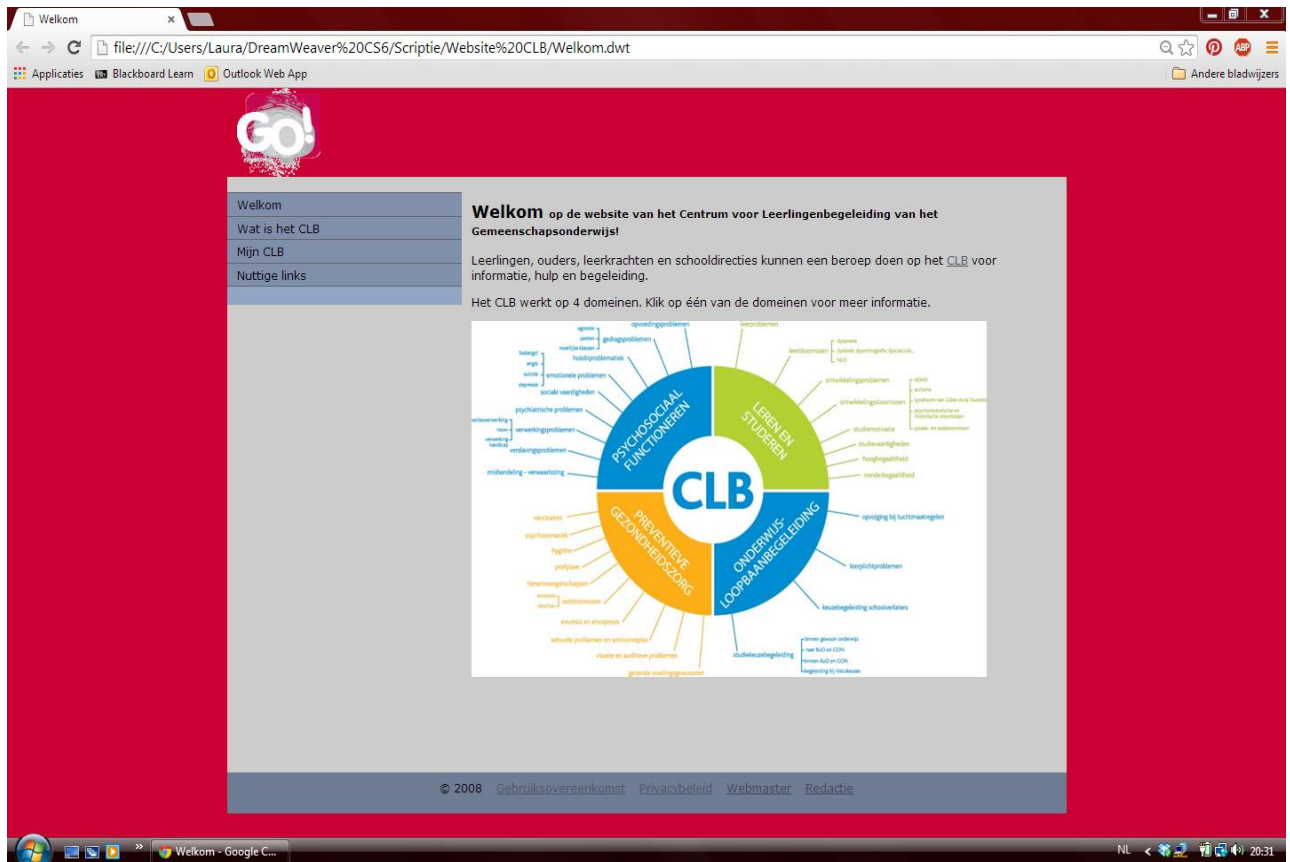
Concreet vroegen we aan zes van de 11 proefpersonen om de vragenlijst in te vullen volgens procedure 1 of procedure 2. Tijdens de zoekopdrachten werden ze meerder keren gevraagd hardop te vertellen wat ze dachten, op welke manier ze op zoek gingen naar het antwoord en waar ze dachten het antwoord te vinden. Ze werden ook aangemoedigd om eventuele opmerkingen die ze hadden met betrekking tot de website te geven. Ook bij het invullen van de vragen zelf werden ze gevraagd om toelichtingen te geven. Ondertussen werd met behulp van het programma *Camtasia Studio 8* alles wat er gebeurde op het computerscherm opgenomen. Daarnaast hebben we met vijf van deze 11 proefpersonen dezelfde methode toegepast met dezelfde opdrachten en dezelfde vragenlijst, maar met gebruik van een aangepaste versie van de website in plaats van met de huidige website. We noemen dit ‘procedure 3’.

Aangepaste versie van de website

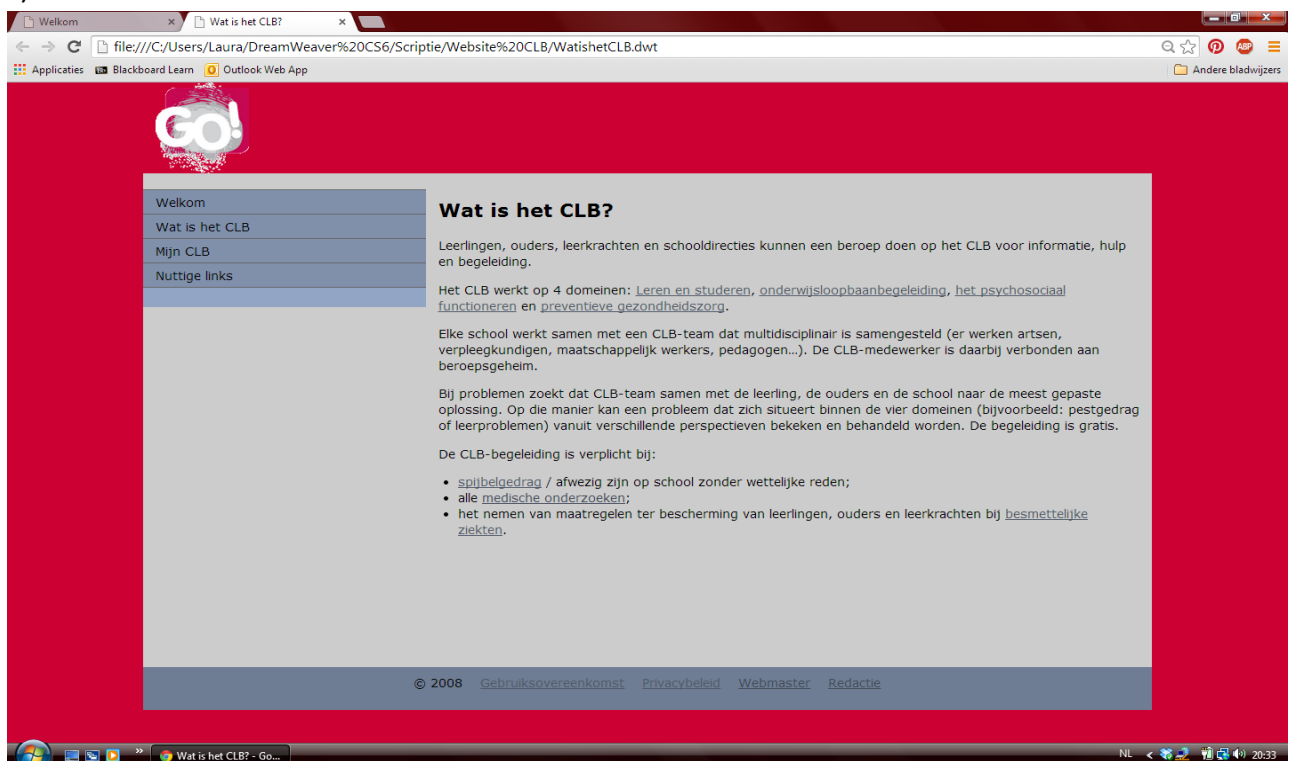
Op basis van de inzichten die uit de eerdere hardopdenkprotocollen voortvloeiden, werd een aangepaste website opgesteld die mogelijke problemen van de gebruiker probeerde te onderscheppen en daarom vermoedelijk beter geëvalueerd zou worden. Zoals hierboven vermeld, werd deze aangepaste website geëvalueerd door vijf proefpersonen met behulp

van de hardopdenkmethode. Deze werd ontwikkeld met behulp van het programma Adobe Dreamweaver CS6. De website bevat volgende webpagina's en deze zien er als volgt uit:

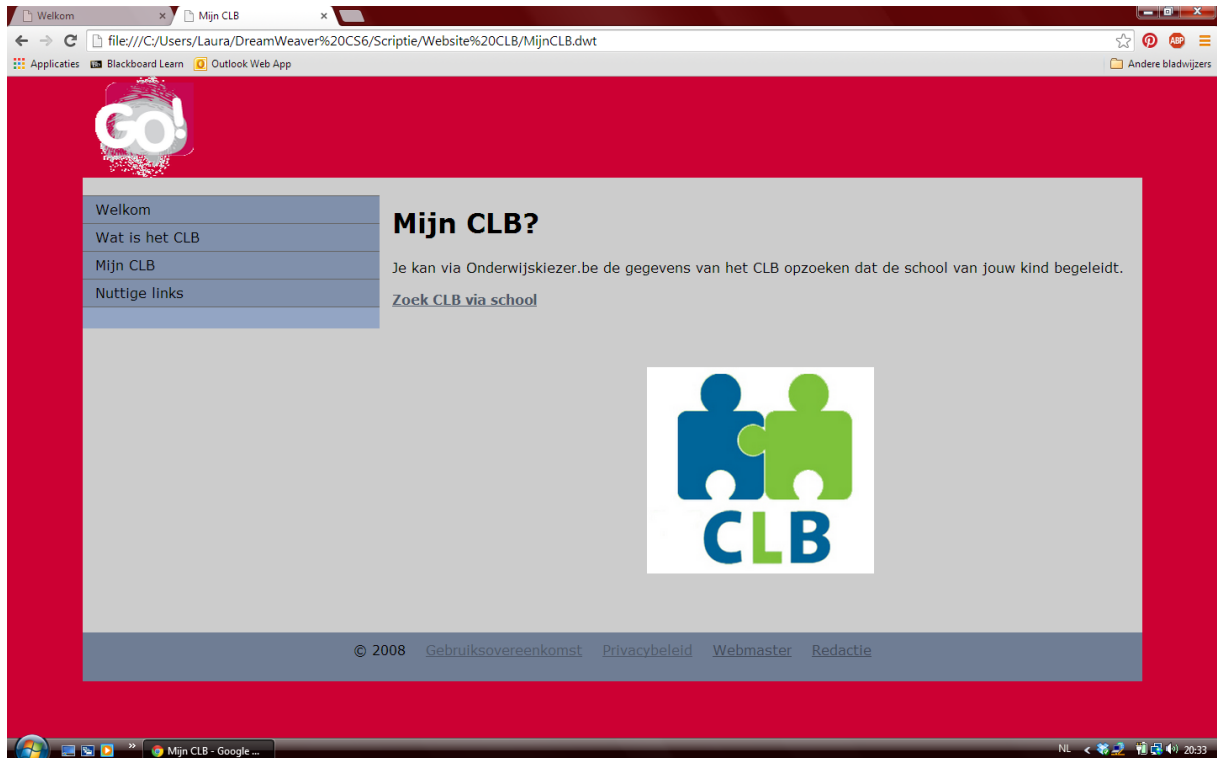
1) Startpagina



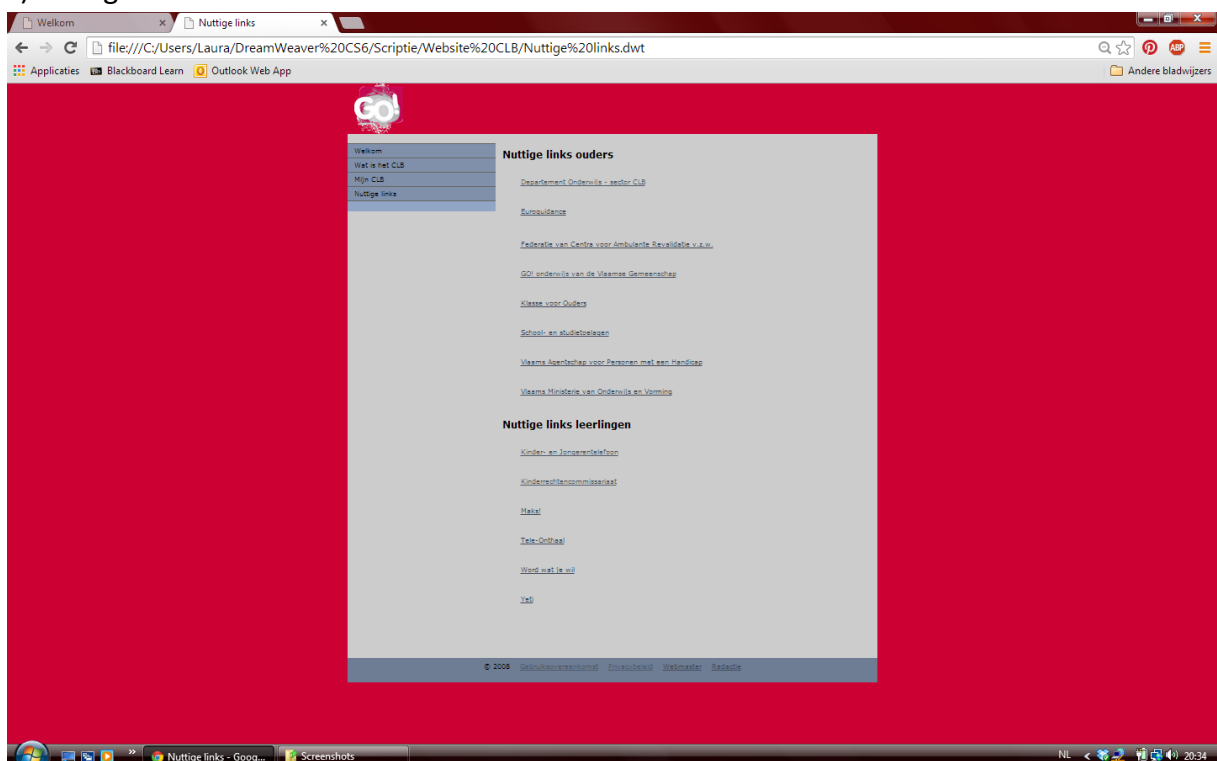
2) Wat is het CLB?



3) Mijn CLB



4) Nuttige links



5) Het psychosociaal functioneren

Psychosociaal functioneren

file:///C:/Users/Laura/DreamWeaver%20CS6/Scriptie/Website%20CLB/Psychosociaal%20functioneren.dwt

Welkom
Wat is het CLB
Mijn CLB
Nuttige links

Het psychisch en sociaal functioneren



Het CLB stelt zich als doel de leerlingen bij te staan bij het verwerven van een adequaat socio-emotioneel gedrag door:

- het helpen voorkomen van risicogedrag, sociale uitsluiting of emotionele problemen die hun ontwikkeling en welbevinding hinderen.
- de ondersteuning en realisatie van een eerste opvang bij dergelijke problematiek.
- de individuele diagnostiek en medewerking aan het opstellen van een handelingsactieplan.
- het zo nodig instaan voor coördinatie en nazorg bij een begeleide verwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening.

Eén van de mogelijke problemen die zich kunnen stellen is dat het kind wordt gepest.
De eerste zorg op school ligt in de handen van de leraren: de (klas)leraar, de zorgcoördinator, leerlingbegeleider, graadcoördinator, directeur ... Het CLB schiet pas in actie als iemand een vraag stelt of een probleem signaleert. Dat kan dus een leraar zijn, maar ook een ouder of het kind zelf. Wacht niet af tot er een oplossing komt, neem zelf initiatief.

Voor meer informatie hieromtrent zie uitgebreide brochure CLB:
<http://www.ond.vlaanderen.be/clb/Documenten/Ouder/broch>

© 2008 Gebruiksvereenkomst Privacybeleid Webmaster Redactie

6) Leren en studeren

Leren en studeren

file:///C:/Users/Laura/DreamWeaver%20CS6/Scriptie/Website%20CLB/Leren&studeren.dwt

GO!

Welkom
Wat is het CLB
Mijn CLB
Nuttige links

Leren en studeren



Het CLB biedt hulp bij de optimalisering van het leerproces door:

- de realisatie van gunstige leercondities in school, gezin, bij de leerling zelf.
- de handelingsgerichte diagnostiek bij leerproblematiek, medewerking bij het opstellen van een handelingsplan en diagnostische hulpverlening.
- zo nodig de begeleide verwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening en de nazorg en coördinatie van deze doorverwijzing.

Voor meer informatie hieromtrent zie uitgebreide brochure CLB:
http://www.ond.vlaanderen.be/clb/Documenten/Ouder/brochure_web.pdf

© 2008 Gebruiksvereenkomst Privacybeleid Webmaster Redactie

Nederlands (Belgie)

7) Preventieve gezondheidszorg

Preventieve gezondheidszorg

file:///C:/Users/Laura/DreamWeaver%20CS6/Scriptie/Website%20CLB/preventievezorg.dwt

Go!

Welkom
Wat is het CLB
Mijn CLB
Nuttige links

Preventieve gezondheidszorg



Het CLB stelt zich als doel de algemene gezondheid van zijn klanten te bevorderen. Het CLB wil daartoe:

- een zelfverantwoordelijk en gezond gedrag van leerlingen bevorderen,
- bijdragen aan een omgeving die de gezondheid en gezond gedrag ondersteunen.

Voor meer informatie hieromtrent zie uitgebreide brochure CLB:
<http://www.ond.vlaanderen.be/clb/Documenten/Ouder/broch>

© 2008 [Gebruiksovereenkomst](#) [Privacybeleid](#) [Webmaster](#) [Redactie](#)

8) Onderwijsloopbaan

Onderwijsloopbaanbegeleiding

file:///C:/Users/Laura/DreamWeaver%20CS6/Scriptie/Website%20CLB/onderwijsloopbaanbegeleiding.dwt

Go!

Welkom
Wat is het CLB
Mijn CLB
Nuttige links

Onderwijsloopbaan



Het CLB stimuleert en ondersteunt, naast ouders en school, de leerling bij het uitstippelen van een eigen levensweg.

De loopbaanbegeleiding is het geheel van procesmatige en geïntegreerde activiteiten die de keuzevaardigheid van de leerling met betrekking tot zijn loopbaan verruimen.

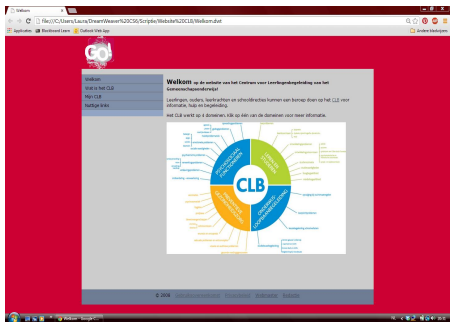
De nodige informatie verwerft hij in processen die we als verheldering van het zelfbeeld, horizonverruiming en kiezen en plannen omschrijven.

Voor meer informatie hieromtrent zie uitgebreide brochure CLB:
<http://www.ond.vlaanderen.be/clb/Documenten/Ouder/broch>

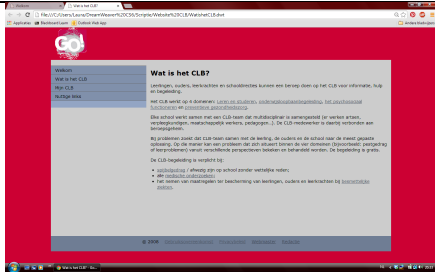
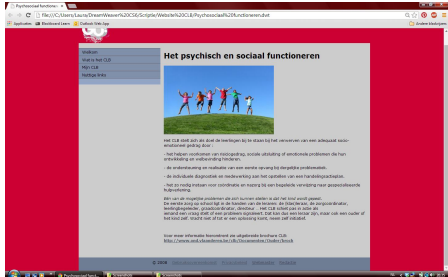
© 2008 [Gebruiksovereenkomst](#) [Privacybeleid](#) [Webmaster](#) [Redactie](#)

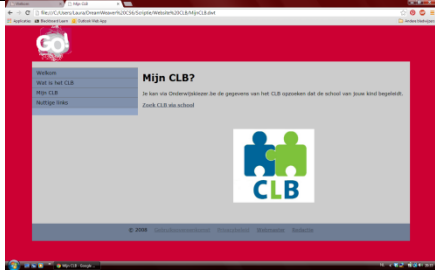
In de tabel hieronder worden de grootste verschillen tussen de huidige website en de aangepaste website weergegeven. In de derde kolom wordt de reden uitgelegd waarom bepaalde zaken werden aangepast en in de laatste kolom wordt uitgelegd wat de verwachtingen van de aanpassing bij de gebruiker zijn.

Tabel 4. Overzicht van de verschillen tussen de huidige website en de aangepaste website met omschrijving van huidige website, omschrijving aangepaste website, reden van de aanpassing en de verwachtingen van deze aanpassingen.

Huidige website	Aangepaste website	Reden van aanpassing	Verwachtingen
De startpagina bestaat uit een lange blok tekst zonder duidelijke structuur 	De startpagina bestaat uit een kernachtig welkomwoord en een afbeelding met de 4 domeinen van het CLB ⁴. 	1. De startpagina spreekt beter aan door gebruik van afbeelding in plaats van een lange blok tekst. Volgens Kincl en Strach (2012) speelt het visuele aspect, waaronder het gebruik van afbeeldingen, een belangrijke rol bij gebruikstevredenheid. Bovendien heeft het een positief effect op de algemene beoordeling van de website. 2. De bezoeker kan gemakkelijk doorklikken naar één van de vier domeinen.	1. Het is voor de gebruiker meteen duidelijk op welke domeinen het CLB actief is. 2. Voor de zoekopdracht in verband met pesten, weet de gebruiker meteen waar hij moet zijn om het antwoord te vinden. 3. De navigatie zal beter geëvalueerd worden. 4. De vormgeving zal beter geëvalueerd worden.
Uitleg over wat het CLB is, staat op de startpagina.	1. Er wordt een aparte pagina voorzien 'Wat is het CLB', waarin uitgelegd wordt wat het CLB is. 2. Het lettertype is groter. 3. Het is een vlotter lezende tekst 4. De uitleg is bondiger en gestructureerder. 5. Er kan in de tekst doorgelinkt worden naar de 4 domeinen.	1. Door de uitleg op een aparte pagina te plaatsen, krijgt de startpagina meer ruimte. 2. Door de tekst op bepaalde vlakken aan te passen, zal de tekst leesbaarder zijn voor de bezoeker.	1. Het is voor de gebruiker meteen duidelijk waar hij algemene informatie kan vinden. 2. Voor de zoekopdracht in verband met het beroepsgeheim, weet de gebruiker meteen dat hij hier moet zijn. 3. De navigatie zal beter geëvalueerd worden.

⁴ Afbeelding afkomstig van: www.clbhalle-go.be

			
De volgende pagina's bevatten inhoud waarbij er telkens wordt doorverwezen naar een externe website of brochure: - Onderwijskiezer - Ik zoek een school - Informatie SO	Deze pagina's worden weggelaten.	Het is niet logisch om pagina's toe te voegen waarbij er telkens wordt doorverwezen naar een externe bron.	- De respondenten zullen niet geïrriteerd geraken omdat ze niet meer telkens worden doorverwezen naar een externe bron. - De navigatie zal beter geëvalueerd worden.
De 4 werkdomeinen worden nergens benoemd en uitgelegd (er worden slechts enkele voorbeelden opgesomd).	- Op de startpagina worden de vier werkdomeinen benoemd. - Er kan op ieder domein geklikt worden. - Ieder domein krijgt een aparte pagina waarop wordt uitgelegd waarvoor dat domein staat. 	- De vier werkdomeinen staan centraal in de werking van het CLB en moeten dus duidelijk gecommuniceerd worden. - Informatie wordt zo beter gestructureerd.	- Het is voor de gebruiker meteen duidelijk op welke domeinen het CLB actief is. - Voor de zoekopdracht in verband met pesten, weet de gebruiker meteen waar hij moet zijn. - De inhoud zal beter geëvalueerd worden.
De pagina 'Mijn CLB' bevat nuttige informatie, maar ook hier wordt doorverwezen naar een andere website.	De pagina blijft behouden, maar er wordt een afbeelding van het CLB toegevoegd.	De afbeelding zorgt voor meer visuele aantrekking.	De vormgeving van de website zal beter geëvalueerd worden.

			
Geen afbeeldingen	Bijna iedere pagina bevat een afbeelding	Volgens onderzoek fungeren afbeeldingen als attentietrekkers (Verreyken, 2014).	De vormgeving van de website zal beter geëvalueerd worden
Een zoekmachine die niet optimaal werkt.	Geen zoekmachine	Wegens praktische belemmeringen, heeft de aangepaste versie geen zoekmachine.	Mensen zullen zelf actief op zoek moeten gaan naar het antwoord. Dit zou bij sommigen voor frustratie kunnen zorgen.
Het lettertype is klein.	Het lettertype is groter.	Uit onderzoek blijkt dat een groter lettertype ervoor zorgt dat de tekst meer scanbaar is (Verreyken, 2014).	De vormgeving zal beter geëvalueerd worden.

De gelijkenissen tussen de huidige en de aangepaste website zijn de volgende:

- De inhoud: de informatie die gegeven wordt is gebaseerd op de informatie van de huidige website en de uitgebreide brochure van het CLB.
- De vormgeving: De lay-out is eenvoudig en er wordt gebruik gemaakt van een rode en grijze achtergrond en zwart lettertype.
- De navigatie: links van het scherm staat een navigatieboom met menu-items die voor een groot deel dezelfde zijn.

Resultaten

Voor de verwerking van de resultaten van de vragenlijst maken we gebruik van het statistische programma SPSS. Deze kwantitatieve resultaten worden aangevuld met de kwalitatieve resultaten van de hardopdenkprotocollen aan de hand van citaten.

De respondenten (N = 37) komen in grote mate overeen met wat ze verwachten te vinden op de website. Ze verwachten informatie omtrent wat het CLB doet en waarmee het kan helpen. Verder verwachten ze contactgegevens van het CLB en de diverse personen bij wie men terecht kan, de diverse scholen en andere hulpverlenende instellingen. Verder hopen ze er informatie te vinden over verschillende problemen waarmee het kind geconfronteerd kan worden. Ook thema's zoals gezondheid en medisch onderzoek, leerlingenbegeleiding en de diverse studierichtingen en studiekeuze komen regelmatig aan bod.

Voor *onderzoeksvraag 1*, hebben we beroep gedaan op de resultaten van de respondenten uit procedure 1 en 2 (dat zijn in totaal 32 van de 37 respondenten) en hebben we gekeken naar de resultaten die voortvloeiden uit de vragen van de WEQ. Voor *onderzoeksvraag 2*, hebben opnieuw beroep gedaan op de resultaten van procedure 1 en 2, maar hebben we gekeken naar de resultaten die voortvloeiden uit de vragen die gesteld werden na het uitvoeren van een zoekopdracht. Voor *onderzoeksvraag 3*, hebben we beroep gedaan op de resultaten van de vijf respondenten uit procedure 3.

Onderzoeksvragen

- 1. “In welke mate is de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs, volgens ouders van leerlingen uit het lager (gemeenschaps)onderwijs’, gebruiksvriendelijk wat betreft navigatie, vormgeving en inhoud?”.**

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn we allereerst nagegaan of de volgorde van de zoekopdrachten (mits we gebruik hebben gemaakt van counterbalancing), die voorafgingen aan de vragen van de WEQ, een invloed heeft op de gebruiksvriendelijkheid. Om dit te achterhalen, moesten we nagaan of er een significant verschil is in de mate van gebruiksvriendelijkheid tussen procedure 1 en procedure 2.

Hiervoor voerden we een Independent Samples T-test uit, waarvan de resultaten in onderstaande tabel worden weergegeven.

Tabel 5. Independent Samples T-test om het verschil in mate van gebruiksvriendelijkheid tussen procedure 1 en procedure 2 na te gaan. Voor iedere stelling van de WEQ: de t-waarde, het aantal vrijheidsgraden en de p-waarde (Sig. 2-tailed).

Stelling	t	df	Sig (2-tailed)
Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb	.86	30	.396
Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk	.92	30	.346
Deze website biedt mij voldoende informatie	.70	30	.487
Ik vind de website gemakkelijk in gebruik	.84	30	.409
De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek	1.25	30	.221
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	1.46	30	.155
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina niet lang duurt	.63	30	.537
Ik vind het uiterlijk van de website aantrekkelijk	1.92	30	.064
Ik heb veel aan de informatie op deze website	1.47	30	.153
Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen	.42	30	.678
Ik vind de informatie op de website volledig	.99	30	.332
Ik vind het niet lastig om met deze website te werken	.11	30	.914
De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek	1.15	30	.258
Ik word tijdens het zoeken van informatie niet heen en weer gestuurd	1.76	30	.089
Ik vind dat de website snel werkt	.55	30	.588
Ik vind de website prettig om te zien	.47	30	.644
Ik heb nuttige informatie gevonden op deze website	.89	30	.381
Ik vind niet dat er op deze website veel moeilijke woorden worden gebruikt	.46	30	.641
Ik vind dat de informatie op deze website precies is	.88	30	.386
Ik vind deze website prettig in het gebruik	1.12	30	.271
Ik vind het duidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek	.87	30	.390
Ik vind de structuur van de website duidelijk	.11	30	.913
De vormgeving van deze website spreekt mij aan	.83	30	.416
De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht	-.08	30	.936
De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek	.20	30	.843
De zoekmachine helpt mij om snel de informatie te vinden die ik zoek	.82	29	.420

Zoeken via de zoekmachine levert nuttige resultaten op	1.23	29	.233
De resultaten van de zoekmachine tonen mij niet veel verkeerde informatie	.74	29	.468

Uit deze analyse blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de resultaten van procedure 1 en procedure 2, aangezien het significantieniveau telkens hoger is dan het minimale niveau .05. Hieruit kunnen we besluiten dat de volgorde van de opdrachten geen invloed heeft op de mate van gebruiksvriendelijkheid.

Vervolgens zijn we nagegaan of er een significant verschil bestaat tussen respondenten die gebonden zijn aan het GO! Onderwijs (groep 1, N = 18) en respondenten die niet gebonden zijn aan het GO! Onderwijs (groep 2, N=14). De resultaten van de Independent Samples T-test worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 6. Independent Samples T-test om het verschil in mate van gebruiksvriendelijkheid tussen groep 1 (ouders van het GO! Onderwijs) en groep 2 (ouders niet van het GO! Onderwijs) na te gaan. Voor iedere stelling van de WEQ: de t-waarde, het aantal vrijheidsgraden en de p-waarde (Sig. 2-tailed).

Stelling	t	df	Sig. (2-tailed)
Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb	1.08	30	.285
Ik heb veel aan de informatie op deze website	.73	30	.473
Ik heb nuttige informatie gevonden op deze website	1.13	30	.266
Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk	.94	30	.357
Deze website biedt mij voldoende informatie	.03	30	.973
Ik vind de website gemakkelijk in gebruik	2.05	30	.049
De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek	1.23	30	.227
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	1.83	30	.077
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina niet lang duurt	.88	30	.388
Ik vind het uiterlijk van de website aantrekkelijk	1.04	30	.309
Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen	.97	17	.346
Ik vind de informatie op de website volledig	.24	30	.809
Ik vind het niet lastig om met deze website te werken	1.35	30	.192
De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek	1.50	30	.143
Ik word tijdens het zoeken van informatie niet heen en weer gestuurd	2.00	30	.054
Ik vind dat de website snel werkt	.60	30	.555
Ik vind de website prettig om te zien	1.47	30	.152

Ik vind niet dat er op deze website veel moeilijke woorden worden gebruikt	1.10	30	.278
Ik vind dat de informatie op deze website precies is	.89	30	.379
Ik vind deze website prettig in het gebruik	1.05	30	.301
Ik vind het duidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek	.84	30	.400
Ik vind de structuur van de website duidelijk	.87	30	.391
De vormgeving van deze website spreekt mij aan	1.29	30	.208
De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht	.34	30	.737
De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek	1.23	30	.230
De zoekmachine helpt mij om snel de informatie te vinden die ik zoek	.29	29	.776
Zoeken via de zoekmachine levert nuttige resultaten op	.44	29	.667
De resultaten van de zoekmachine tonen mij niet veel verkeerde informatie	1.45	29	.157

De Independent Samples T-test geeft aan dat, met uitzondering voor één variabele, er voor iedere stelling geen significant verschil is tussen de gemiddelde scores van groep 1 en groep 2. Het significantieniveau is immers altijd hoger dan de minimale waarde .05. Enkel voor de variabele 'Ik vind de website gemakkelijk in gebruik' is het significantieniveau .049 en dus met .001 lager dan .05. Dit wil zeggen dat voor deze stelling er een minimaal significant verschil is tussen de gemiddelde scores van de twee groepen. We kunnen concluderen dat beide groepen samengenomen mogen worden in de analyse omdat er over het algemeen tussen de resultaten geen significant verschil te bespeuren valt.

Om te achterhalen of de website aan de voorwaarde (zie sectie *onderzoekstype*) voldoet om ze als gebruiksvriendelijk te kunnen beschouwen, voerden we een schaalanalyse uit. Hiervoor namen we de stellingen, die bij een bepaalde dimensie of subdimensie horen (zie sectie *onderzoeksmateriaal*), samen tot één schaal. En zoals eerder gezegd in de methodesectie, tonen de Cronbach's alpha's aan dat het telkens gaat om een betrouwbare schaal. De gemiddelde scores van iedere dimensie en subdimensie staan weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 7. Gemiddelde score (1 = zeer mee oneens, 5 = zeer mee eens) en standaarddeviatie van iedere dimensie en subdimensie van de WEQ.

Dimensie	Gemiddelde score	Standaard-deviatie	Subdimensie	Gemiddelde score	Standaard-deviatie
Navigatie	2.64	1.03	Gebruiksgemak	2.75	1.06
			Navigatie	2.59	1.12
			Structuur	2.59	1.02
Inhoud	3.19	0.60	Relevantie	3.12	0.72
			Begrijpelijkheid	3.76	0.65
			Volledigheid	2.71	0.76
Vormgeving	2.55	0.94			

Hieruit kunnen we concluderen dat voor de dimensie *navigatie* en zijn subdimensies de gemiddelde scores tussen 2 en 3 liggen. We kunnen dus besluiten dat de gemiddelde respondent het oneens tot beetje mee oneens/beetje mee eens is met de stellingen met betrekking tot de dimensie navigatie. De houding van de respondent tegenover navigatie is dus eerder negatief. Dit wordt bevestigd door wat de respondenten vertellen: *“Nergens zie je duidelijk de vier domeinen aangegeven. Dus ik zou op startpagina graag vier knoppen willen zien van die vier domeinen. De titels van de menu-items zijn bovendien onduidelijk en bevatten nauwelijks informatie.”* (Katrien).

Voor de dimensie *inhoud* en zijn subdimensies, op uitzondering van de subdimensie *volledigheid*, liggen de gemiddelde scores tussen 3 en 4. We kunnen besluiten dat de respondent het een beetje mee oneens/beetje mee eens tot eens is met de stellingen met betrekking tot de dimensie inhoud. De houding van de respondent tegenover de inhoud is dus eerder positief. Toch benadrukken de respondenten een aantal problemen. Zo vertelt een respondent het volgende: *“Er staat wel informatie op, heel algemeen, maar dat is eigenlijk wel al wat ik weet. [...] Dus op deze website verwacht ik eigenlijk wel meer informatie te krijgen over: wat ze doen, contacten maar wat het CLB niet doet. Verder is het ook belangrijk dat er informatie staat over wat je juist concreet moet doen.”* (Katrien). Een andere respondent haalt het volgende probleem aan: *“De website biedt mij niet voldoende informatie want ik moet telkens doorklikken naar externe bronnen.”* (Max).

Voor de dimensie *vormgeving* is de gemiddelde score 2.55 (SD = 0.94) en dus kunnen we besluiten dat de respondent het oneens tot beetje mee oneens/beetje mee eens is met de stellingen met betrekking tot de dimensie vormgeving.

De respondent heeft dus eerder een negatieve houding tegenover de vormgeving. Een aantal respondenten benadrukken de onaantrekkelijke vormgeving: *“kleine tekst, geen titteltjes, weinig kleurgebruik, ...”* (Max) en: *“het is eigenlijk net een worddocument dat ze hebben geupload”*. Anderen zijn dan weer van mening dat de vormgeving minder belangrijk is: *“het uiterlijk van de website is minder belangrijk volgens mij, als je de informatie maar vindt die je zoekt”* (Anke).

Als we kijken naar de dimensie *snelheid*, dan zien we dat de gemiddelde score hiervoor 3.44 (SD = 0.94) is. We kunnen besluiten dat de respondent het een beetje mee oneens/beetje mee eens tot eens is met de stellingen met betrekking tot snelheid van de website. De respondent heeft dus eerder een positieve houding tegenover de snelheid van de website. Toch is het ook opvallend dat vele respondenten vertellen dat ze hierover moeilijk een mening over kunnen formuleren. *“Het is moeilijk om daar iets over te zeggen want dat hangt af van de internetverbinding, aldus een respondent (Evelien).* Wanneer we kijken naar de dimensie *zoekmachine*, dan zien we dat de gemiddelde score hiervoor 1.68 (SD = 1,45) is. We kunnen besluiten dat de respondenten het oneens tot zelfs zeer oneens zijn met stellingen over de zoekmachine en dus een negatieve houding hier tegenover hebben. Een respondent vertelt: *“ik heb niets gevonden via de zoekfunctie en dat is heel frustrerend. Dan moeten ze er ook geen maken.”* (Jeroen).

De totale gemiddelde score van alle dimensies tezamen, en dus van de overkoepelde dimensie *websitegebruiksvriendelijkheid*, is 2.77 (SD = 0.69). Dit wil zeggen dat de respondenten eerder negatief zijn tegenover de websitegebruiksvriendelijkheid. Doordat geen enkele dimensie een gemiddelde score heeft hoger dan vier, kunnen we concluderen dat de website niet gebruiksvriendelijk is.

Als tijdens de hardopdenkprotocollen gevraagd werd, wat verbeterd moet worden aan de website om hem gebruiksvriendelijker te maken, waren de volgende reacties het meest relevant:

- *“In eerste plaats de opbouw. Als je kijkt naar de startpagina dan vallen de vetgedrukte en onderlijnde hyperlinks op, maar deze hyperlinks bevatten niet eens de belangrijkste informatie. Deze links zouden beter alleen onderlijnd worden.”* (Evelien).
- *“Het allerbelangrijkste vind ik dat de vier domeinen duidelijk benoemd worden op de startpagina. Vier blokken en je weet als ouder duidelijk wat de vier pijlers zijn.”* (Evelien).

- *“Alles wat dat het CLB kan doen, moet direct vindbaar zijn op de website en hiervoor moet duidelijk uitgelegd staan wat ik dan moet doen.” (Jeroen).*
- *“De lay-out moet professioneel blijven, maar aanspreken. Je moet het gevoel hebben dat er mensen werken voor het CLB, nu komt het heel onpersoonlijk over.” (Jeroen)*
- *“De lay-out moet verbeterd worden en er moet een duidelijk structuur en een duidelijk menu komen. Zodat mensen heel goed weten wat de mogelijkheden zijn.” (Max).*

Tot slot blijkt uit de hardopdenkprotocollen, dat de meerderheid de voorkeur heeft om persoonlijk hulp of informatie te vragen dan gebruik te maken van een website. Desalniettemin blijft een gebruiksvriendelijke website volgens hen van belang.

2. “In welke mate heeft de moeilijkheidsgraad van een zoekopdracht invloed op de ervaren gebruiksvriendelijkheid?”

2.1 Wat is de mate van ervaren gebruiksvriendelijkheid na het uitvoeren van de zoekopdrachten?

Na het uitvoeren van iedere zoekopdracht werden vragen gesteld met betrekking tot de ervaren gebruiksvriendelijkheid op dat moment. In wat volgt bespreken en vergelijken we de antwoorden op deze vragen tussen zoekopdracht 1 (gemakkelijk) en zoekopdracht 2 (moeilijk). Er dient opgemerkt te worden dat één respondent de vragen van zoekopdracht 1 niet heeft ingevuld.

Zoekopdracht 1: Welke informatie hebben de respondenten gevonden omtrent het beroepsgeheim van de CLB-medewerker?

Iedere respondent geeft aan dat de medewerker beroepsgeheim heeft. Dit is het correcte antwoord. Sommigen geven nog iets meer uitleg die ze hebben kunnen vinden in de brochure. Zo schrijft een respondent het volgende: “Een CLB-medewerker heeft beroepsgeheim. Je kan dus in vertrouwen bij hem terecht. Soms moet hij met die informatie wel nieuwe stappen zetten en andere hulpverleners inschakelen. Hij geeft dan de informatie na overleg met jou of je kind (als dat 12 jaar is) door. Het CLB houdt van elk kind een dossier bij en geeft op school enkel informatie en tips die de leraar nodig heeft om je kind goed te begeleiden”.

Zoekopdracht 2: Welk advies hebben de respondenten gevonden omtrent pesten?

De meeste respondenten geven louter aan dat de ouder bij het CLB terecht kan als het kind gepest wordt. Slechts sommigen geven het volledige advies dat gegeven wordt in de brochure. Zo schrijft één respondent het volgende: “De eerste zorg op school ligt in de handen van de leraren: de (klas)leraar, de zorgcoördinator, leerlingbegeleider, graadcoördinator, directeur ... Het CLB schiet pas in actie als iemand een vraag stelt of een probleem signaleert. Dat kan dus een leraar zijn, maar ook een ouder of het kind zelf. Wacht niet af tot er een oplossing komt, neem zelf initiatief.” Zeven respondenten (21,88%) hebben het antwoord zelfs niet gevonden.

Welke stappen hebben de respondenten ondernomen bij het op zoek gaan naar informatie?

Zoekopdracht 1:

De meeste respondenten geven aan de startpagina diagonaal gelezen te hebben en daar het antwoord gevonden te hebben. Er zijn er ook vijf respondenten die aangeven dat ze via de zoekfunctie van de website het antwoord hebben gevonden. Nog vijf andere respondenten vertellen dat ze het antwoord in de brochure, waarvan de link onderaan op de startpagina staat, hebben gevonden.

Zoekopdracht 2:

Twaalf respondenten hebben de procedure gevolgd zoals omschreven in de sectie *methoden - zoekopdrachten* en negen respondenten hebben enkel de informatie op de startpagina gelezen. De overige respondenten hebben meerdere stappen uitgevoerd vooraleer ze het antwoord hebben gevonden of hebben het antwoord uiteindelijk niet gevonden. Bij deze opdracht hebben vier respondenten gebruik gemaakt van de zoekfunctie.

Tabel 8. Aantal respondenten (N), gemiddelde score (1 = laagste score, 5 = hoogste score) en standaarddeviatie per (gesloten) vraag per zoekopdracht.

Vraag + antwoordmogelijkheden	Zoekopdracht	N	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
In hoeverre bent u tevreden met het antwoord? zeer ontevreden (1) tot zeer tevreden (5)	Zoekopdracht 1	31	3.65	1.36
	Zoekopdracht 2	32	2.37	1.23
Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk: zeer mee oneens (1) tot zeer mee eens (5)	Zoekopdracht 1	31	3.45	1.23
	Zoekopdracht 2	32	2.84	1.22
Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden: zeer mee oneens (1) tot zeer mee eens (5)	Zoekopdracht 1	31	3.45	1.48
	Zoekopdracht 2	32	2.28	1.32
De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden: zeer mee oneens (1) tot zeer mee eens (5)	Zoekopdracht 1	31	3.68	1.11
	Zoekopdracht 2	32	2.41	1.29
Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag: zeer mee oneens (1) tot zeer mee eens (5)	Zoekopdracht 1	31	4.16	0.64
	Zoekopdracht 2	32	4.09	0.78
De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen: zeer mee oneens (1) tot zeer mee eens (5)	Zoekopdracht 1	31	2.94	1.39
	Zoekopdracht 2	32	2.25	1.14
De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen: zeer mee oneens (1) tot zeer mee eens (5)	Zoekopdracht 1	31	3.16	1.29
	Zoekopdracht 2	32	2.41	1.21
Het zoeken naar het antwoord op de vraag kostte mij: zeer weinig moeite (1) tot zeer veel moeite (5)	Zoekopdracht 1	31	2.57	1.45
	Zoekopdracht 2	32	3.31	1.20

Zoals te zien in bovenstaande tabel, zijn de gemiddelde scores telkens hoger bij zoekopdracht 1 in vergelijking met zoekopdracht 2. Behalve bij de laatste vraag die peilt naar de mate van moeite, is de gemiddelde score van zoekopdracht 1 lager dan die van zoekopdracht 2. Concreet wil dit zeggen dat de gemiddelde respondent na zoekopdracht 1 eerder tevreden was met het antwoord, terwijl de gemiddelde respondent bij zoekopdracht 2 eerder ontevreden was met het gevonden antwoord. Voor zoekopdracht 1 was de gemiddelde respondent het beetje mee oneens/beetje mee eens tot mee eens met de volgende stellingen:

- Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk
- Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden
- De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden
- De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen

Eén ouder vertelde in verband met de tweede stelling het volgende: *“Ik was afgeleid door informatie waarover ik dacht ‘misschien is het dat’. Dus als het allemaal duidelijker was, had ik het antwoord wel sneller gevonden.”* (Katrien). Voor de bovenstaande stellingen was de gemiddelde respondent het oneens tot beetje mee oneens/beetje mee eens na het uitvoeren van zoekopdracht 2. Wat betreft de stelling ‘de opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen’ is de gemiddelde respondent zowel bij zoekopdracht 1 als bij zoekopdracht 2 het mee oneens tot beetje mee oneens/beetje mee eens. De gemiddelde respondent is bovendien bij beide opdrachten het eens met de stelling ‘ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag’. Tot slot bleek dat voor zoekopdracht 1 de respondent weinig moeite had of een neutrale houding had wat betreft moeite. Voor zoekopdracht 2 ondervond de gemiddelde respondent veel moeite. Het volgende fragment uit een retrospectief interview toont aan dat het de respondent veel moeite kostte om het antwoord te vinden.

Katrien	[...] Ja en als ze dan hier zeggen het CLB werkt op vier domeinen, dan zou ik ook graag ergens willen doorklikken en weten welke domeinen dat juist zijn. [...] Dan wil ik klikken en daar geraken. Want het gaat hier allemaal over scholen kiezen: ‘Onderwijskiezer’, ‘Ik zoek een school’ en ‘Informatie SO’.
---------	--

Onderzoeker	En wordt je bij die links dan doorverwezen naar een andere website?
Katrien	Ja, en dit heb ik dan opengedaan, maar dat is dan 'Onderwijs Vlaanderen' waar ik dan terecht kom. En hier zie ik 'pestgedrag' staan, maar verder dan dat komt het niet. Dus nog altijd niets over pesten gevonden, of toch niet specifiek om te zeggen wat ik kan doen. Ik zie ook nergens iets van 'contact', al was het maar een telefoonnummer!
Onderzoeker	Dan zou jij al eerder contact opnemen met het CLB?
Katrien	Ja, en een mail sturen dan, als ik ten minste een e-mailadres of een telefoonnummer vindt. [...]

Wat uit meerdere interviewfragmenten bleek, was dat respondenten belang hechten aan de aanwezigheid van contactgegevens van het CLB. Dit blijkt ondermeer uit de volgende opmerking: *"Mensen willen een contact en zo snel mogelijk. Nu moeten ze eigenlijk heel de brochure doorlopen om te weten te komen dat dat via de school moet gebeuren"* (Max). Verder bleek ook dat de respondenten belang hechten aan het krijgen van meer concrete informatie en stappen die ze kunnen ondernemen bij een specifiek probleem.

2. 2 Verschilt de mate van de ervaren gebruiksvriendelijkheid tussen zoekopdracht 1 en zoekopdracht 2 significant van elkaar?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden, maakten we gebruik van de Paired Samples T-test waarbij we de gemiddelde scores tussen opdracht 1 en opdracht 2 met elkaar hebben vergeleken. In de tabel op de volgende pagina worden de gemiddelde scores van iedere stelling tussen opdracht 1 en opdracht 2 met elkaar vergeleken

Tabel 9. Paired Samples T-test met de gemiddelde scores (1 = laagste score, 5 = hoogste score), standaarddeviatie en aantal respondenten (N) per vraag per (zoek)opdracht.

	Vraag	Gemiddelde	N	Standaarddeviatie
Pair 1	Tevreden met antwoord - opdracht 1	3.65	31	1.36
	Tevreden met antwoord - opdracht 2	2.35	31	1.31
Pair 2	Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk - opdracht1	3.45	31	1.23
	Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk - opdracht 2	2.81	31	1.22
Pair 3	Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden - opdracht 1	3.45	31	1.48
	Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden - opdracht 2	2.26	31	1.34
Pair 4	De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden - opdracht 1	3.68	31	1.11
	De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden - opdracht 2	2.39	31	1.31
Pair 5	Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag - opdracht 1	4.16	31	.64
	Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag - opdracht 2	4.10	31	.79
Pair 6	De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen - opdracht 1	2.94	31	1.39
	De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen - opdracht 2	2.26	31	1.15
Pair 7	De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen - opdracht 1	3.16	31	1.29
	De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen - opdracht 2	2.42	31	1.23
Pair 8	Moeite voor het zoeken naar het antwoord op de vraag - opdracht 1	2.57	30	1.46
	Moeite voor het zoeken naar het antwoord op de vraag - opdracht 2	3.33	30	1.24

Hieruit blijkt dat de gemiddelde score hoger is bij opdracht 1 (in vergelijking met opdracht 2) voor de stellingen omtrent tevredenheid, de houding ten opzichte van de gemakkelijkerheid, de snelheid, de voldoening van informatie, de opbouw en de informatie. De gemiddelde score voor de mate van moeite is bij opdracht 1 lager in vergelijking met opdracht 2.

Om na te gaan of deze gemiddeldes al dan niet significant van elkaar verschillen, voerden we de Paired Samples T-test uit voor al deze acht stellingen.

Tabel 10. Paired Samples T-test met t-waarde, aantal vrijheidsgraden en p-waarde per vraag per (zoek)opdracht.

	Vraag	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Tevreden met antwoord opdracht 1	5.24	30	.000
	Tevreden met antwoord opdracht 2			
Pair 2	Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk opdracht1	3.15	30	.004
	Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk opdracht 2			
Pair 3	Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden opdracht 1	4.67	30	.000
	Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden opdracht 2			
Pair 4	De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden opdracht 1	4.83	30	.000
	De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden opdracht 2			
Pair 5	Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag opdracht 1	.39	30	.702
	Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag opdracht 2			
Pair 6	De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen opdracht 1	3.32	30	.002
	De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen opdracht 2			
Pair 7	De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen opdracht 1	3.41	30	.002
	De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen opdracht 2			
Pair 8	Moeite voor het zoeken naar het antwoord op de vraag opdracht 1	2.80	29	.009
	Moeite voor het zoeken naar het antwoord op de vraag opdracht 2			

Hieruit blijkt dat de gemiddelde scores tussen opdracht 1 en opdracht 2 telkens (op één uitzondering na) significant van elkaar verschillen. Het significantieniveau is immers telkens lager dan het minimale niveau .05.

Concreet wil dit zeggen dat het verschil van de tevredenheid, de houding ten opzichte van de gemakkelijkheid, de snelheid, de voldoening van informatie, de opbouw, de informatie en de mate van moeite tussen opdracht 1 en opdracht 2 significant van elkaar verschillen. Slechts voor één stelling verschillen de gemiddelde scores niet significant van elkaar. Dit is voor de stelling: 'Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag'.

3. “In welke mate is er een verschil tussen de bestaande website en een nieuw opgestelde website in de mate van gebruiksvriendelijkheid?”.

Om de laatste onderzoeksvraag te beantwoorden, maakten we voor het eerst gebruik van de resultaten van procedure 3 waarbij gebruik werd gemaakt van een nieuwe website. Allereerst gingen we na in welke mate deze nieuwe website gebruiksvriendelijk is. We volgden hierbij hetzelfde analyseproces als bij onderzoeksvraag 1 en voerden een schaalanalyse uit.

Tabel 11. Gemiddelde score (1 = zeer mee oneens, 5 = zeer mee eens) en standaarddeviatie van iedere dimensie en subdimensie van de WEQ.

Dimensie	Gemiddelde score	Standaard deviatie	Subdimensie	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Navigatie	2.87	1.12	Gebruiksgemak	2.67	1.13
			Navigatie	2.80	1.27
			Structuur	3.10	1.15
Inhoud	2.96	0.94	Relevantie	2.93	1.16
			Begrijpelijkheid	3.80	1.02
			Volledigheid	2.13	0.90
Vormgeving	2.07	1.14			

Hieruit kunnen we concluderen dat voor de dimensie *navigatie* en zijn subdimensies de gemiddelde scores tussen 2 en 4 liggen. We kunnen dus besluiten dat de gemiddelde respondent het oneens tot eens is met de stellingen met betrekking tot deze dimensie. De houding van de respondent tegenover navigatie is dus eerder neutraal. Deze genuanceerde houding vinden we terug wanneer de respondenten vertellen.

“De website is gemakkelijk in gebruik, maar de submenu’s van de afbeelding op de startpagina mogen harder opvallen. De afbeelding is op zich wel duidelijk, maar er staat te veel informatie op”, aldus een respondent (Jozefien). Bij de analyse van de huidige website, bleek dat de houding van de respondent tegenover navigatie eerder negatief is.

Voor de dimensie *inhoud* en zijn subdimensies liggen de gemiddelde scores eveneens tussen 2 en 4. We kunnen besluiten dat de respondent het oneens tot eens is met de stellingen met betrekking tot de dimensie inhoud. De houding van de respondent tegenover de inhoud is dus wederom eerder aan de neutrale kant, terwijl die bij de huidige website eerder positief is. Eén respondent zei het volgende over het taalgebruik van de nieuwe website: *“voor mij is dat geen moeilijk taalgebruik, maar ik denk dat heel veel andere mensen, zoals anderstaligen, dat wel zullen vinden. Dus dat hangt van de doelgroep af.”* (Jozefien).

Voor de dimensie *vormgeving* is de gemiddelde score 2.07 (SD = 1.14) en dus kunnen we besluiten dat de respondent het oneens is met de stellingen met betrekking tot deze dimensie. De respondent heeft eerder een negatieve houding tegenover de vormgeving, net zoals bij de huidige website. *“De vormgeving is niet mee de tijd: de kleuren zijn niet aantrekkelijk, dat logo is een transparant op een witte achtergrond en die grote afbeelding kan gewoon veel beter. Er zijn bovendien te veel woorden op één regel, terwijl op het internet het juist allemaal korte zinnen moeten zijn want mensen lezen niet graag.”*, vertelt een respondent die tevens webdesigner is als beroep (Sylvie).

Als we kijken naar de twee stellingen die peilen naar de *snelheid* van de website, dan zien we dat de gemiddelde score hiervoor 4.10 (SD = 0.74) is. We kunnen besluiten dat de respondent het (zeer) mee eens is met de stellingen met betrekking tot snelheid van de website. De respondent heeft dus een positieve houding tegenover de snelheid van de website. De totale gemiddelde score van alle dimensies tezamen, en dus van de overkoepelde dimensie *websitegebruiksvriendelijkheid* is 2.66 (SD = 1.34), en ligt dus dichtbij de gemiddelde score (2.77) van de huidige website.

Om te achterhalen of deze gemiddelde scores van de nieuwe website significant verschillen met die van de huidige website, voerden we de Independent Samples T-test uit waarvan de resultaten in onderstaande tabel worden weergegeven. Hiervoor werden de resultaten van procedure 1 en 2 samengenomen werden deze vergeleken met die van procedure 3.

Tabel 12. Independent Samples T-test om het verschil in mate van gebruiksvriendelijkheid tussen de huidige website en de nieuwe website na te gaan. Voor iedere stelling van de WEQ: de t-waarde, het aantal vrijheidsgraden en de p-waarde (Sig. 2-tailed).

Stelling	t	df	Sig. (2-tailed)
Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb	.78	35	.441
Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk	.69	35	.496
Deze website biedt mij voldoende informatie	.28	35	.781
Ik vind de website gemakkelijk in gebruik	.57	35	.574
De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek	.70	35	.491
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	1.52	35	.139
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina niet lang duurt	1.12	35	.273
Ik vind het uiterlijk van de website aantrekkelijk	1.03	35	.310
Ik heb veel aan de informatie op deze website	.00	35	1.000
Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen	.95	35	.349
Ik vind de informatie op de website volledig	2,.01	35	.052
Ik vind het niet lastig om met deze website te werken	.45	35	.653
De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek	.12	35	.908
Ik word tijdens het zoeken van informatie niet heen en weer gestuurd	1.90	35	.065
Ik vind dat de website snel werkt	1.49	35	.145
Ik vind de website prettig om te zien	.68	35	.499
Ik heb nuttige informatie gevonden op deze website	.48	35	.634
Ik vind niet dat er op deze website veel moeilijke woorden worden gebruikt	1.38	35	.177
Ik vind dat de informatie op deze website precies is	1.47	35	.150
Ik vind deze website prettig in het gebruik	.43	35	.667
Ik vind het duidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek	.06	35	.956
Ik vind de structuur van de website duidelijk	.04	35	.966
De vormgeving van deze website spreekt mij aan	.95	35	.347
De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht	.69	35	.497
De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek	.14	35	.887
De zoekmachine helpt mij om snel de informatie te vinden die ik zoek	1.26	34	.216
Zoeken via de zoekmachine levert nuttige resultaten op	1.31	34	.200
De resultaten van de zoekmachine tonen mij niet veel verkeerde informatie	1.85	34	.073

Uit de T-test blijkt dat het significantieniveau telkens hoger is dan het minimale niveau .05. Dit betekent dat er geen significant verschil is tussen de resultaten van procedure 1 en 2 en de resultaten van procedure 3. Met andere woorden, de respondenten evalueren de gebruiksvriendelijkheid van de huidige en de nieuwe website gelijkaardig.

Tot slot bleek uit beschrijvende statistieken dat 40% (eerder) niet de website in de toekomst zou gebruiken en dat 40% eerder wel in de toekomst er gebruik van zou maken. Bij de huidige website bleek dat 59,4% (eerder) niet de website in de toekomst zou gebruiken en dat slechts 18,8% er in de toekomst eerder wel gebruik van zou maken. Verder bleek ook dat 80% van de respondenten (eerder) niet geneigd is de nieuwe website aan iemand anders aan te raden, en dat 20% eerder wel de website zou aanraden. Bij de huidige website blijkt dat de helft van de respondenten (eerder) niet geneigd is de website aan iemand anders aan te raden, dat 18,8% hier tegenover een neutrale houding heeft en dat 21,9% eerder wel de website zou aanraden.

Conclusie en discussie

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan in welke mate de website van het CLB van het gemeenschapsonderwijs gebruiksvriendelijk is voor de doelgroep 'ouders'. Het uiteindelijke doel is om op basis van de resultaten uit dit onderzoek de website aan te passen aan de behoeften van de doelgroep en de website op die manier gebruiksvriendelijker te maken. Hoewel uit dit onderzoek blijkt dat vele respondenten liever persoonlijk hulp of informatie vragen dan gebruik te maken van een website, blijft een gebruiksvriendelijke website van belang. Het uitbouwen van een verbeterde online hulpverlening die complementair is aan de bestaande offline hulpverlening is dus aan te raden voor het CLB (Bocklandt, 2011).

Respondenten komen in grote mate overeen met wat ze verwachten te vinden op de website. Dit is hoofdzakelijk informatie over het CLB, informatie over kindgerelateerde thema's en diverse contactgegevens. Bij beide zoekopdrachten hadden de respondenten verwacht een antwoord te vinden op de website. Uit de resultaten van de gemakkelijke opdracht blijkt dat de respondenten over het algemeen een positieve houding hebben. Ze hebben het antwoord snel en gemakkelijk gevonden en zijn ermee tevreden. Ze vinden dat de informatie voldoende is en vinden dat de opbouw en de informatie van de website voldoen aan hun verwachtingen. Voor de meerderheid van de respondenten (56,3%) kostte het zoeken naar het antwoord zeer weinig tot weinig moeite. Opmerkelijk is echter dat 10% toch ontevreden is met het antwoord, desondanks ze het antwoord hebben gevonden. Wellicht heeft dit te maken met de oppervlakkigheid van de gegeven informatie. Uit de resultaten van de moeilijke opdracht blijkt het tegenovergestelde waar te zijn. Bij deze opdracht hebben de meesten het antwoord moeilijk en niet snel gevonden en zijn de meesten ontevreden met het antwoord. Ze vinden de informatie onvoldoende en vinden na het uitvoeren van deze opdracht dat de opbouw en de informatie niet voldoen aan hun verwachtingen. Zeven respondenten hebben het antwoord zelfs niet gevonden. Dit komt overeen met 21,88% van de steekproef, wat een verontrustend resultaat inhoudt. De gemiddelde scores van de twee zoekopdrachten verschillen significant van elkaar. Voor de helft van de respondenten kostte het zoeken naar het antwoord (zeer) veel moeite. Dit laatste geeft aan dat de manipulatie van de moeilijkheidsgraad geslaagd is.

De negatieve evaluatie sluit aan bij eerder onderzoek van Kincl en Strach (2012). Deze stellen vast dat wanneer een opdracht moeilijk of niet uitgevoerd kan worden, de mate van tevredenheid sterk daalt. Tot slot blijkt dat de volgorde waarin de respondenten de opdrachten kregen, geen invloed heeft op hun oordeel over de websitegebruiksvriendelijkheid.

Om na te gaan of de website gebruiksvriendelijk is wat betreft navigatie, vormgeving en inhoud, snelheid en de zoekmachine, werden de resultaten van ouders gebonden aan het gemeenschapsonderwijs (in totaal 18 respondenten) en ouders niet gebonden aan het gemeenschapsonderwijs (in totaal 16 respondenten) samengenomen. De resultaten van deze twee groepen verschillen immers niet significant van elkaar. Zoals eerder vastgesteld, kunnen we de website als gebruiksvriendelijk verklaren als aan de volgende voorwaarde is voldaan: de gemiddelde score van iedere dimensie is minstens 4. Dit wil zeggen dat de gemiddelde respondent het eens tot zeer eens is met de stellingen over de website die telkens positief geformuleerd zijn. Kort gezegd: hoe hoger de gemiddelde score, hoe positiever de attitude en hoe hoger de gebruiksvriendelijkheid. De dimensie met de laagste score, is de dimensie *zoekmachine* met een score van 1.68 en de dimensie met de hoogste score is de dimensie *snelheid* met een score van 3.44. Deze laatste dimensie staat echter los van de inhoud, vormgeving en navigatie van de website, en hangt eerder af van de internetverbinding. De dimensies *navigatie* (gemiddelde 2.64), *inhoud* (gemiddelde 3.19) en *vormgeving* (gemiddelde 2.55) hebben ook een lagere score dan de minimale score vier. De totale gemiddelde score van alle dimensies tezamen is 2.77. We kunnen concluderen dat, omdat geen enkele dimensie een gemiddelde score heeft hoger dan vier, de website *niet gebruiksvriendelijk* is. De website is dus niet in staat om met effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid correcte en relevante informatie aan de bezoeker te bieden die gerelateerd is aan de vier werkdomeinen van het CLB (Kincl & Strach, 2012). Uit de analyse blijkt bovendien dat 59,4% de website (eerder) niet in de toekomst zou gebruiken en dat slechts 18,8% er in de toekomst eerder wel gebruik van zou maken. Tot slot blijkt ook dat de helft van de respondenten (eerder) niet de website aan iemand anders zou aanraden en dat slechts 21,9% eerder wel de website zou aanraden.

De resultaten van dit onderzoek sluiten aan bij onderzoek van Sindhuja en Dastidar (2009), hieruit komt tevens voort dat de kwaliteit van informatie, vormgeving en navigatie significante factoren zijn in het verklaren van de mate van gebruiksvriendelijkheid.

Naast het feit dat dit onderzoek heeft aangetoond dat de website niet gebruiksvriendelijk is, werd in dit onderzoek ook op zoek gegaan naar factoren die ervoor kunnen zorgen dat de website gebruiksvriendelijker wordt. Op basis van de resultaten uit de vragenlijst en de haropdenkprotocollen kunnen we de aldus volgende aanbevelingen formuleren.

Tabel 13. Aanbevelingen voor een hogere websitegebruiksvriendelijkheid op basis van de resultaten van het onderzoek.

Inhoud	Navigatie	Vormgeving	Zoekfunctie
De informatie uit de brochure moet geïntegreerd worden op de website.	Op de startpagina moeten de vier werkdomeinen opvallen en moet er meteen doorgeklikt kunnen worden naar een webpagina met informatie hieromtrent.	De vormgeving moet zowel professioneel als persoonlijk zijn.	Ofwel moet ervoor gezorgd worden dat de zoekfunctie volledig werkt, ofwel moet de zoekfunctie weggelaten worden.
De informatie uit de andere websites (bv. onderwijskiezer.be) moet geïntegreerd worden op de website.	Duidelijkere titels voor de menu-items. Het menu-item 'Informatie SO' is onduidelijk. Vele respondenten kenden wisten niet waarvoor SO stond.	Meer gebruik van kleuren.	
Meer concrete en uitgebreide informatie met concrete stappen die men kan ondernemen.	Een horizontale menubalk met meer menu-items en submenu-items.	Meer gebruik van afbeeldingen.	
Voor ieder mogelijk onderwerp of probleem waarbij het CLB kan helpen, moet informatie worden voorzien.	De hyperlinks op de startpagina mogen niet harder opvallen dan de tekst.	Gebruik van een groter lettertype.	
Contactgegevens toevoegen	Er moet voor gezorgd worden dat de bezoeker meteen vindt naar waar hij op zoek is. De bezoeker moet momenteel nog te veel zoeken en doorklikken.		
Duidelijker onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken.			

Ondanks het streven naar een zo groot mogelijke betrouwbaarheid en validiteit, heeft dit onderzoek een aantal beperkingen. Allereerst kunnen vragen gesteld worden bij de grootte van de steekproef. Wegens praktische belemmeringen, zijn we tot een steekproef gekomen van 37 respondenten. Dit heeft tot gevolg dat de generaliseerbaarheid (de externe validiteit) van de steekproef naar de gehele populatie in het gedrang komt te staan. Een mogelijke verklaring voor deze beperkte steekproef, is dat GO! Ouders vzw zijn doelgroep via e-mail slecht bereikt. Zoals eerder vermeld, werd de e-mail naar 853 e-mailadressen doorgestuurd maar slechts door 311 personen geopend.

Doordat er bij surveyonderzoek versturende factoren moeilijk gecontroleerd kunnen worden en moeilijker kan worden nagegaan of deze een invloed hebben op het resultaat, is er sprake van een lagere interne validiteit. In dit onderzoek is een mogelijke versturende factor de ervaring die een persoon al dan niet heeft gehad met het CLB en of deze ervaring positief of negatief was. Ook of de respondenten al dan niet de website eerder hebben geraadpleegd, kan een rol spelen. Geen van de elf proefpersonen, die deel hebben genomen aan de hardopdenkmethode, hadden de website al eens eerder bezocht en dus kunnen we er van uit gaan dat deze factor geen invloed heeft gehad. Een andere mogelijke factor die invloed kan uitoefenen op het resultaat, is het al dan niet kennis hebben van ICT, webdesign en/of grafische vormgeving. Zo blijkt uit de hardopdenkprotocollen dat zij die er kennis van hebben, kritischer zijn ten opzichte van de website. Een laatste mogelijke versturende factor is de volgorde van de twee opdrachten. Het effect hiervan op de resultaten werd echter genuanceerd door het principe counterbalancing toe te passen. Elling (2012) noemt verder nog volgende factoren die een invloed kunnen hebben op beoordeling van een website: het vertrouwen dat mensen hebben in de organisatie, politieke factoren of de verwachtingen die ze hebben gebaseerd op eerdere ervaringen met gelijkaardige websites.

Het gebruik van een online vragenlijst kent heel wat voordelen. Toch mogen we niet negeren dat er bij een online vragenlijst sprake is van een beperkte controle op wie het invult en hoe volledig het wordt ingevuld (Baarda, 2012). Wat betreft de vragenlijst zelf, kunnen we zeggen dat de betrouwbaarheid groot is omdat deze grotendeels gebaseerd is op de WEQ die uit onderzoek een betrouwbaar en valide instrument blijkt te zijn. De Cronbach's alpha's van de diverse dimensies zijn bovendien hoger dan 0.70 waardoor we kunnen

spreken van een betrouwbare meting. Verder blijkt uit onderzoek dat websites het best geëvalueerd kunnen worden door het gebruik van typische opdrachten (Kincl & Strach, 2012), wat we ook in dit onderzoek hebben gedaan. Wanneer proefpersonen opdrachten uitvoeren blijkt hun beoordeling alsmäär slechter te worden (Kincl & Strach, 2012). Dit gegeven wordt bevestigd door de resultaten uit dit onderzoek.

Het gebruik van de synchrone hardopdenkmethode is een veelgebruikte methode bij evaluatieonderzoek. Het is echter wel belangrijk dat we rekening houden met de onzekerheid rondom de validiteit van de methode. We kunnen immers nooit zeker zijn van de bruikbaarheid en de volledigheid van de verwoordingen van de participanten (Elling, Lentz & de Jong, 2012). We hebben de validiteit van de methode zo hoog mogelijk proberen te houden door de participanten tijdens het onderzoek continu aan te moedigen om hun gedachten te verwoorden.

Tot slot moeten we rekening houden met het feit dat de respondenten op voorhand weten dat het om evaluatieonderzoek gaat, wat hen kritischer kan hebben gemaakt dan moesten ze de website uit vrije wil hebben bezocht. Bovendien wordt de tweede opdracht wellicht moeilijker beschouwd in realiteit dan tijdens dit onderzoek. De respondenten hebben immers al een eerste opdracht uitgevoerd waarbij ze de website hebben verkend.

De nieuwe website, waarbij werd geprobeerd om de verwachtingen beter af te stemmen op wat men kan vinden op deze website, werd in dezelfde mate beoordeeld wat betreft gebruiksvriendelijkheid als de huidige website. We moeten echter rekening houden met het feit dat de nieuwe website slechts bij vijf proefpersonen werd getest, waardoor we voorzichtig moeten omgaan met deze resultaten. Toch kan deze aangepaste website als basis dienen voor de ontwikkeling van een nieuwe website door professionele webdesigners. Door rekening te houden met de resultaten van dit onderzoek en de aanbevelingen die eerder werden geformuleerd, kan het CLB van het gemeenschapsonderwijs een nieuwe website laten ontwikkelen die beter voldoet aan de behoeften van de bezoeker. Het onderzoek betekent op die manier niet alleen een meerwaarde voor het CLB van het gemeenschapsonderwijs, maar kan ook als voorbeeld fungeren bij het evalueren van andere websites van hulpverlenende organisaties.

Dit onderzoek roept nieuwe vragen op en kan als aanleiding dienen voor vervolgonderzoek. Zo zou er allereerst hetzelfde onderzoek uitgevoerd kunnen worden, maar voor een ander doelpubliek van het CLB. Zo zou men zich ofwel kunnen richten tot de doelgroep 'scholen en leerkrachten' ofwel tot de doelgroep 'de CLB medewerker'. Ten tweede is het ook interessant om na te gaan of de website voldoende gebruiksvriendelijk is voor anderstaligen of laag geschoolden. Een andere vraag die we ons kunnen stellen is of leerlingen (zowel uit lager als uit middelbaar onderwijs) behoefte hebben aan een website over het CLB en hoe deze er dan zou moeten uitzien. Verder kan het interessant zijn om onderzoek uit te voeren in een *real life* setting, waarbij een vragenlijst op de website zelf wordt geplaatst die de bezoekers dan kunnen invullen. Bovendien kan aanvullende informatie uit bezoekersstatistieken over de website, bijvoorbeeld uit Google Analytics, een toegevoegde waarde betekenis hebben. Tot slot is het ook interessant om een nieuw evaluatieonderzoek te starten wanneer de huidige website is aangepast tot een verbeterde website.

Literatuur

- Baarda, B., Bakker, E., van der Hulst, M., Fischer, T., Julsing, M., van Vianen, R., & de Goede, M. (2012). *Basisboek Methoden en Technieken: kwantitatief praktijkgericht onderzoek op wetenschappelijke basis*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Bangor, A., Kortum, P. T., Miller, J. T. (2008). An emperical Evaluation of the System Usability Scale. *Journal of human-domputer interaction*, 24 (6), 574 – 594.
- Bocklandt, P. (2011). Niet alle smileys lachen. Onlinehulp in eerstelijns welzijns werk. Acco: Leuven (370 p.)
- Chiou, W., Lin, C., Perng, C. (2010). A Strategic framework for website evaluation based on a review of the literature from 1995-2006. *Elsevier: Information & Management*, 47, 282 – 290.
- Debackere, A. & Van Herck, E (2011). *Het ABC van de geïnformatiseerde huisartsenpraktijk: Agenda, Brochurotheek en Concrete praktijkinformatie*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Doijen, F. P. L. (2013). *Chathulp, çava? Een onderzoek naar de interesse van Belgisch-Limburgse middelbare scholieren voor chathulp door het CLB*. Sittard: Zuyd Hogeschool (45 p.).
- Elling, S. (2012). *Evaluating website quality: five studies on user-focused evaluation methods*. Universiteit Utrecht (154 p.).
- Elling, S., Lentz, L. & de Jong, M. (2011). Retrospective Think-Aloud Method: Using Eye Movements as an Extra Cue for Participants' Verbalizations. *Proceedings CHI 2011*, 1161-1170.

- Elling, S., Lentz, L., De Jong, M., & Van den Bergh, H. (2012). Measuring the quality of governmental websites in a controlled versus an online setting with the 'Website Evaluation Questionnaire'. *Government Information Quarterly*, 29,. 383 – 393.
- Elling, S., Lentz, L., & de Jong, M. (2012). Combining Concurrent Think-Aloud Protocols and Eye-Tracking Observations: An Analysis of Verbalizations and Silences. *IEEE Transactions On Professional Communication*, 55(3), 206-220.
- Hasan, L., Morris, A., & Probets, S. (2012). A comparison of usability evaluation methods for evaluating e-commerce websites. *Behaviour & Information Technology*, 31 (7), 707 – 737.
- Haveneers, R. (2011). *Online hulpverlening in de lift, maar op welke verdieping zitten we? Online hulpverlening binnen de CLB-context*. Gent: Artevelde Hogeschool (55 p.).
- Huysmans, S. (2010). Visie op multidisciplinaire samenwerking. Van samen werken naar samenwerken, (8 p.).
- Kim, P., Eng, T. R., Deering, M. J., Maxfield, A. (1999). Published criteria for evaluating health related web sites: review. *British Medical Journal*, 318, 647 – 649.
- Kincl, T & Strach, P. (2012). Measuring Website quality: asymmetric effect of user satisfaction. *Behaviour & Information Technology*, 31 (7), 647 – 657.
- Leijten, M., & Van Waes, L. (2013). Keystroke Logging in Writing Research: Using Inputlog to Analyze and Visualize Writing Processes. *Written Communication*, 30(3), 358–392.
- Li, A., Kannry, J., Kushniruk, A., Chrimes, D., McGinn, T., Edonyabo, D., & Mann, D. (2012). Integrating usability testing and think-aloud protocol analysis with "near-live" clinical simulations in evaluating clinical decision support. *International Journal Of Medical Informatics*, 81(11), 761-772.

Maggen, J. (2013). *Impact van online gezondheidsinformatie op de arts-patiënt relatie*.
Leuven: Katholieke Universiteit Leuven (34 p.).

Silence, E., Briggs, P., Harris, P. R., Fishwick, L. (2007). How do patients evaluate and make use of online health information? *Elsevier: Social science & Medecine*, 64, 1853 – 1862.

Schalken, F., Wolters, W., Tilanus, W., van Gemert, M., van Hoogenhuyze, C., Meijer, E., Kraefft, E., Brenninkmeijer, M., Postel, M. & Wolters, W. H. G. (2012). *Handboek onlinehulpverlening. Hoe onpersoonlijk contact heel persoonlijk wordt*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum (276 pag).

Sindhuja, P. & Dastidar, S. (2009). Impact of the factors influencing website usability on user satisfaction. *The IUP Journal of Management Research*, VIII (12), 54 – 66.

Verreyken, K. (2014). PowerPoint presentatie: Taal in Bedrijf: Social Media & webteksten schrijven – 17 en 20 februari 2014. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.

Geraadpleegde websites:

- www.g-o.be
- www.go-clb.be
- www.ond.vlaanderen.be/clb/

Bijlagen

Bijlage 1: E-mail verstuurd naar ouders

Beste ouder,

het CLB (Centrum voor leerlingenbegeleiding) van het GO! en studente Communicatie Laura Lefever willen graag weten hoe gebruiksvriendelijk de website van het CLB is voor jou.

Laura stelde daarom een online onderzoek op en vraagt onze medewerking om ouders van het basisonderwijs van het GO! te bereiken. Wij vinden het belangrijk dat de stem van onze ouders gehoord wordt en vragen je daarom om even de tijd te nemen om aan dit onderzoek deel te nemen.

Je vindt het onderzoek terug via volgende

link: https://uategw.qualtrics.com/SE/?SID=SV_5mUEKSNZQr1zJGZ

Ken je nog ouders uit het GO! basisonderwijs die dit interessant zouden vinden? Stuur deze mail dan gerust door!

Wij danken je alvast voor de moeite!

Met vriendelijke groeten,

Eva De Blieck

Pedagogisch medewerker

vzw GO! ouders

Willebroekkaai 36 - 1000 Brussel

GSM. 0474/06.91.80

Eva.de.blieck@g-o.be

www.g-o.be/ouders

www.g-o.be

Bijlage 2: Vragenlijst (procedure 1)

Beste bezoeker,

Fijn dat u deelneemt aan dit onderzoek! Het deelnemen aan dit onderzoek zal ongeveer 15 minuten in beslag nemen. In dit onderzoek willen we de gebruiksvriendelijkheid van de website van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) van het gemeenschapsonderwijs nagaan. De werking van het CLB is gericht op 4 domeinen: 'leren en studeren', 'onderwijsloopbaan', 'preventieve gezondheidszorg' en 'het psychisch en sociaal functioneren'. Leerlingen, ouders, leerkrachten en schooldirecties kunnen via verschillende kanalen, waaronder de website, terecht bij het Centrum voor Leerlingenbegeleiding voor informatie, hulp en begeleiding hieromtrent.

Geef in één of twee zinnen aan welke informatie u verwacht te vinden op deze website.

In dit onderzoek zal eerst gevraagd worden om twee opdrachten uit te voeren op de website waarbij u op zoek moet gaan naar het antwoord op een bepaalde vraag. Pas nadat u het antwoord heeft gevonden op de website, mag u op 'volgende' klikken om enkele vragen over deze zoekopdracht te beantwoorden.

Opdracht 1 Uw zoon Karel is tien jaar oud en heeft reeds een moeilijke kindertijd achter de rug. Zijn vader heeft een drankprobleem waardoor het thuis vaak erg onrustig is geweest. Een week geleden heeft zijn vader het gezin verlaten en heeft hij niets meer laten weten. Uw zoon had het al zo moeilijk met studeren en dit heeft het alleen maar erger gemaakt. U zou graag hebben dat het CLB hem begeleidt bij het studeren. Gezien de omstandigheden, zou u graag willen dat alles vertrouwelijk blijft. U zou dus graag willen weten of de CLB-medewerkers beroepsgeheim hebben of niet. Ga op zoek naar het antwoord op deze vraag op de website (die geopend zal worden op een nieuwe webpagina) en keer daarna terug naar de survey om de vragen te beantwoorden. Klik hiervoor op de volgende link: <http://www.go-clb.be/dnn/Default.aspx?alias=www.go-clb.be/dnn/ouders>

Welke informatie heeft u gevonden omtrent het beroepsgeheim van de CLB-medewerker?

Beschrijf hieronder de verschillende stappen die u op de website heeft ondernomen bij het op zoek gaan naar informatie.

In hoeverre bent u tevreden met het antwoord?

	zeer ontevreden (1)	ontevreden (2)	neutraal (3)	tevreden (4)	zeer tevreden (5)
mate van tevredenheid (1)	☐	☐	☐	☐	☐

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	zeer mee oneens (1)	mee oneens (2)	beetje mee oneens, beetje mee eens (3)	mee eens (4)	zeer mee eens (5)
Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden (2)	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag (4)	☐	☐	☐	☐	☐
De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen (5)	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen (6)	☐	☐	☐	☐	☐

Het zoeken naar het antwoord op de vraag kostte mij:

	zeer weinig moeite (1)	weinig moeite (2)	neutraal (3)	veel moeite (4)	zeer veel moeite (5)
mate van moeite (1)	☐	☐	☐	☐	☐

Opdracht 2 Uw kind Max is 8 jaar en wordt nu al een jaar lang gepest door zijn klasgenootjes. Hij komt iedere dag wenend thuis en haalt minder goede punten dan een jaar geleden. U heeft de situatie al een keer kort voorgelegd aan de leerkracht van uw zoontje, maar de school heeft er nog steeds niets aan gedaan. U zou graag willen weten wat u er zelf aan kan doen en welke rol het CLB hierbij juist kan spelen. Ga op zoek naar het antwoord op deze vraag op de website en keer daarna terug naar de survey om de vragen te beantwoorden. Klik hiervoor op de volgende link:
<http://www.go-clb.be/dnn/Default.aspx?alias=www.go-clb.be/dnn/ouders>

Wat is het advies dat gegeven wordt op de website?

Beschrijf hieronder de stappen die u op de website heeft ondernomen bij het op zoek gaan naar informatie.

In hoeverre bent u tevreden met het antwoord?

	zeer ontevreden (1)	ontevreden (2)	neutraal (3)	tevreden (4)	zeer tevreden (5)
mate van tevredenheid (1)	☐	☐	☐	☐	☐

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	zeer mee oneens (1)	mee oneens (2)	beetje mee oneens, beetje mee eens (3)	mee eens (4)	zeer mee eens (5)
Ik vond het uitvoeren van de taak gemakkelijk (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon snel het antwoord op mijn vraag terugvinden (2)	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie die ik gevonden heb, is voldoende om de vraag te kunnen beantwoorden (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had verwacht een antwoord te vinden op deze vraag (4)	☐	☐	☐	☐	☐
De opbouw van de website voldoet aan mijn verwachtingen (5)	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie op de website voldoet aan mijn verwachtingen (6)	☐	☐	☐	☐	☐

Het zoeken naar het antwoord op de vraag kostte mij:

	zeer weinig moeite (1)	weinig moeite (2)	neutraal (3)	veel moeite (4)	zeer veel moeite (5)
mate van moeite (1)	☐	☐	☐	☐	☐

In wat volgt worden enkele vragen gesteld die gaan over uw algemene indruk van de website en de gebruiksvriendelijkheid ervan. Er zullen een aantal stellingen worden omschreven waarover u uw mening moet aanduiden op een schaal. Klik op de link om de website te herbekijken: <http://www.go-clb.be/dnn/Default.aspx?alias=www.go-clb.be/dnn/ouders>

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	zeer mee oneens (1)	mee oneens (2)	beetje mee oneens, beetje mee eens (3)	mee eens (4)	zeer mee eens (5)
Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk (2)	☐	☐	☐	☐	☐
Deze website biedt mij voldoende informatie (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik (4)	☐	☐	☐	☐	☐
De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek (5)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek (6)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina lang duurt (7)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het uiterlijk van de website onaantrekkelijk (8)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb weinig aan de informatie op deze website (9)	☐	☐	☐	☐	☐

Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen (10)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de informatie op de website onvolledig (11)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het lastig om met deze website te werken (12)	☐	☐	☐	☐	☐
De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek (13)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word tijdens het zoeken van informatie heen en weer gestuurd (14)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat deze website snel werkt (15)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de website prettig om te zien (16)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb nuttige informatie gevonden op deze website (17)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat er op deze website veel moeilijke woorden gebruikt worden (18)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat de informatie op deze website precies is (19)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind deze website prettig in het gebruik (20)	☐	☐	☐	☐	☐

Ik vind het onduidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek (21)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de structuur van de website duidelijk (22)	☐	☐	☐	☐	☐
De vormgeving van deze website spreekt mij aan (23)	☐	☐	☐	☐	☐
De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht (24)	☐	☐	☐	☐	☐
De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek (25)	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u tijdens het zoeken naar informatie gebruik gemaakt van de zoekmachine op de website?

- ☐ Ja (beantwoord de vragen op de volgende pagina) (1)
- ☐ Nee (sla de vragen op de volgende pagina over) (2)

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	zeer mee oneens (1)	mee oneens (2)	beetje mee oneens, beetje mee eens (3)	mee eens (4)	zeer mee eens (5)
De zoekmachine helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Zoeken via de zoekmachine levert nuttige resultaten op (2)	☐	☐	☐	☐	☐
De resultaten van de zoekmachine tonen mij veel verkeerde informatie (3)	☐	☐	☐	☐	☐

In hoeverre bent u geneigd om in de toekomst gebruik te maken van de website van het CLB?

	niet (1)	eerder niet (2)	neutraal (3)	eerder wel (4)	wel (5)
mate van neiging (1)	☐	☐	☐	☐	☐

In hoeverre bent u geneigd vrienden of familie deze website aan te raden wanneer die een probleem hebben dat het CLB zou kunnen oplossen of beantwoorden?

	niet (1)	eerder niet (2)	neutraal (3)	eerder wel (4)	wel (5)
mate van neiging (1)	☐	☐	☐	☐	☐

U heeft de vragenlijst bijna afgerond! In wat volgt, worden nog enkele achtergrondvragen gesteld.

Wat is uw geslacht?

- ☐ Man (1)
- ☐ Vrouw (2)

Wat is uw leeftijd?

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- ☐ Basisschool (1)
- ☐ Middelbaar onderwijs (2)
- ☐ Hogeschool (3)
- ☐ Universiteit (4)
- ☐ Andere (5)

Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van het internet?

- ☐ minder dan één keer per maand (1)
- ☐ ongeveer één keer per maand (2)
- ☐ ongeveer één keer per week (3)
- ☐ bijna elke dag (4)

Hoeveel kinderen heeft u?

Hoe oud is/zijn uw kind(eren)?

Naar welke school gaat/gaan u kind(eren) en in welke gemeente is die school gelegen? Indien uw meerdere kinderen heeft die naar verschillende scholen gaan, gelieve alle scholen te benoemen.

De vragenlijst is afgerond. Wij bedanken u hartelijk om deel te nemen aan dit onderzoek!

Bijlage 3: Overzicht deelname aan onderzoek van derden

Datum	Thema onderzoek	Type	Duur
1. 17/02/2014	Besluitvorming in economische transactie	☐ experiment ☐ enquête	60 min
2. 7/03/2014	Studie productevaluatie	☐ experiment ☐ enquête	45 min
3. 24/03	Studie emoties en schrijven	☐ experiment ☐ enquête	30 min
4. 28/03 en 3/04	Studie emoties en schrijven	☐ experiment ☐ enquête	60 min
5. 31/03	Leesgedrag, koopgedrag en persoonlijkheid	☐ experiment ☐ enquête	40 min
6. 29/3	Perceptie imago Vlaamse Overheid	☐ experiment ☐ enquête	15 min
7. 04/04	Gedragsexperiment – departement Management	☐ experiment ☐ enquête	60 min
8. 04/04	Meertaligheid op de UA	☐ enquête	15 min

Bijlage 4: Toelichting bij de opgeladen bestanden

1. Hardopdenkprotocollen

- Document met uitgewerkte hardopdenkprotocollen
- Bestand 'Huidige website' met de video's van de hardopdenkprotocollen van de huidige website
- Bestand 'Nieuwe website' met de video's van de hardopdenkprotocollen van de nieuwe website

2. Nieuwe Website

- Dreamweaver bestanden van de nieuwe website

3. SPSS

- Outputdocument van het codeboek
- Outputdocument van de methodensectie + onderzoeksvraag 1 + onderzoeksvraag 2
- Outputdocument van onderzoeksvraag 2 + onderzoeksvraag 3
- Outputdocument van de schaalanalyse
- Datadocument van de survey

4. Overige documenten

- Document met deelname aan onderzoek van derden
- Document met de antwoorden op de open vragen van de vragenlijst
- Document met de vragenlijst (volgens procedure 1)
- Document 'readme'