



Usability van arbocatalogi

Een kwestie van organiseren

Arbocatalogi worden meestal via een website gepubliceerd om werkgevers en werknemers gemakkelijk bereikbare en actuele informatie te kunnen bieden. Het succes van zo'n website wordt in belangrijke mate bepaald door zijn gebruiksvriendelijkheid: de 'usability'. Dit aspect verdient meer aandacht in het ontwikkelproces van een arbocatalogus.

Huub Pennock en Erik Lambooy

Websites zijn lang niet altijd gebruiksvriendelijk blijkt uit onderzoek van de Universiteit Twente bij overheidswebsites. Slechts 62 procent van de gebruikers slaagt erin de informatie die men zoekt te vinden. Met name de zoekfuncties zijn voor verbetering vatbaar. Gebruikers die binnen een aantal seconden niet kunnen vinden wat zij willen, haken af en gaan ergens anders op zoek. En dat is jammer voor alle energie die er in is gaan zitten. Hoe zit dat met de gedigitaliseerde arbocatalogi?

Zoekt en gij zult vinden

Gebruikers zoeken in een arbocatalogus op woorden die passen bij hun eigen beleving van een arborisico. Vaak staan die niet letterlijk in de tekst. Voeg daarom bij de informatie sleutelwoorden toe die te maken hebben met de oplossing, maar niet letterlijk in de tekst staan. Een voorbeeld: Op een congres vertelt een arbocoördinator dat in haar bedrijf heftruckchauffeurs soms met hun voet knel komen te zitten. 'Machineveiligheid', vat haar buurman samen. De vrouw kijkt hem onbegrijpend aan en zegt: 'Nee, voet knel'. Duidelijk is dat oplossingen onder de zoekterm 'machineveiligheid' door deze gebruiker niet gevonden zouden worden. De sleutelwoorden 'voet' en 'knel' zouden wel hebben gewerkt.

Wat gaat er bij het bouwen van een arbocatalogus-site vaak mis op het gebied van usability?

- Het ontwerpen van een website is meestal een onderonsje tussen de mensen die de boodschap namens de doelgroep willen vertellen en de digitaliseerder. Gebruikers komen hierbij niet aan bod en zien de website pas voor het eerst na de oplevering. Of de website dan nog aansluit bij het verwachtingspatroon van de gebruiker is maar de vraag.
- Communicatie en functionaliteit staan soms met elkaar op gespannen voet. Vanuit het oogpunt van communicatie zijn identiteit en uitstraling belangrijk, waardoor ruimte voor leesbaarheid en toegankelijkheid van de informatie onder druk kunnen komen te staan. Vanuit usability is het belangrijk dat de eindgebruiker in één oogopslag ziet hoe de informatie bereikt kan worden.
- Het digitaliseren van een arbocatalogus is vaak de sluitpost van het totale ontwikkeltraject. Opdrachtgevers kiezen dan voor de automatiseerder die tegen de laagste kosten het product kan digitaliseren.
- Bij een opleveringstest wordt gekeken of de functies in de site werken, of de samenwerkende partijen er met hun

logo prominent genoeg op staan, maar usability is vaak nauwelijks een issue.

- Vindbaarheid: websites zijn vanwege hun naamgeving niet altijd goed te vinden.

Inmiddels zijn er diverse arbocatalogi ontwikkeld en in ontwikkeling. Hoe staat het daar met de usability?

- Qua vindbaarheid doen ze het redelijk goed. Een goede website-naam is herkenbaar voor de gebruikers, relatief kort, goed via Google of andere zoekmachines te vinden en heeft zonodig alternatieve webregistraties. De arbocatalogus van de sector metaal en metaalektro wordt onder de campagne-naam '5*beter' onder de aandacht gebracht. Dat is op meerdere manieren in te typen en via alternatieve webadressen is de catalogus gelukkig ook te vinden. Zowel www.5xbeter.nl, als www.vijfmaalbeter.nl, als www.5maalbeter.nl leiden tot hetzelfde resultaat. Een lange naam als www.arbocataloguskinderopvang.fcbwjk.nl maakt het vinden er niet makkelijk op. Gelukkig blijkt deze catalogus ook via het alternatief www.arbocataloguskinderopvang.nl te vinden.
- In positieve zin vallen de sectoren metaal en schoonmaak- en glazenwassersbranche (<http://www.zowerkijeprettiger.nl/>) op. Beide sites hebben een goede manier om te zoeken naar arbomaatregelen. Veel andere sites kunnen hier nog niet aan tippen. Een zoektocht naar digitale arbocatalogi leverde sites op die alleen toegankelijk zijn na inloggen, sites die geen zoekfunctie hebben en sites die voornamelijk bestaan uit een collectie grote pdf-bestanden. Gebruiksvriendelijk digitaliseren is meer dan het op een website plaatsen van pdf-documenten.

Gelukkig gloort er hoop. FNV en CNV erkennen het belang van gebruiksvriendelijk digitaliseren van arbocatalogi. Dat uit zich bij FNV Bondgenoten in een handleiding met de volgende uitgangspunten:

- Werknemers als doelgroep hebben een doorslaggevende stem in het tot stand komen, beoordelen en praktisch bruikbaar maken van de arbocatalogus.
- Werknemers zijn zo veel mogelijk betrokken bij elke fase van de totstandkoming.
- Zowel de inhoud als de digitale uitwerking worden getest bij de gebruikers. De arbocatalogus moet er daarbij niet alleen goed uitzien, maar vooral bruikbaar zijn.
- De oplossingen dienen zo gemaakt te worden dat werknemers ze makkelijk kunnen vinden en bruikbaar vinden voor hun eigen situatie.

Bij het ontwerp van de arbocatalogus voor de verzekeringssector wordt met name op initiatief van de vakbonden uitgebreid aandacht besteed aan usability in nauwe samenhang met de inhoudelijke kant van de arbocatalogus. Dat uit zich in:

- Consequent raadplegen door de bonden van een werknemersonderzoek waarin eindgebruikers hebben aangegeven wat zij belangrijke maatregelen vinden voor de catalogus.
- Mee laten lezen van de maatregelen in de conceptfase door een groep potentiële eindgebruikers, zowel vanuit vakbondszijde, als vanuit werkgeverszijde.
- Het toevoegen van verbeterchecks. Dit zijn mini-vragenlijsten waarmee gebruikers snel arbo-knelpunten kunnen

ArboCatalogus

De arbocatalogus is geen wettelijke verplichting, het wordt wel gezien als een oplossingsboek voor arbo-zaken. Arbo Magazine besteedt dit jaar in elk nummer uitgebreid aandacht aan de arbocatalogus



Usabilitytesten: hoe doe je dat?

Usabilitytesten wil zeggen dat onderzocht wordt of een toepassing voor de gebruikers knelpunten kan opleveren. Dat kan gebeuren door een usability-expert, die op basis van zijn kennis en ervaring een ontwerp en prototype kan beoordelen. Maar zeker ook door een test met eindgebruikers. Bij zo'n test krijgen eindgebruikers typische opdrachten (scenario's) uit te voeren. In een interviewachtige context wordt bekeken of de gebruiker de opdracht gemakkelijk uit kan voeren. Daarbij kan op veel elementen getest worden, zoals begrijpelijkheid en organisatie van de informatie, functionaliteit en interactie. Bij een usabilitytest zijn meestal 3 tot 5 representatieve gebruikers betrokken uit bedrijven in de sector, ervaren en minder ervaren computergebruikers, medewerkers, leidinggevenden en arboprofessionals. Op basis van testen worden verbeteringen voorgesteld en uitgevoerd.

vinden en op basis daarvan uit de uitgebreide catalogus alleen die maatregelen krijgen aangereikt die voor hen van toepassing zijn.

- Het beoordelen van een voorlopig ontwerp inclusief een basisfunctionaliteit van de website door deskundigen en niet-deskundigen.
- De laatste stap die nu nog uitgevoerd moet gaan worden is een usability test met de volledig operationele en inhoudelijk ingevulde website. Op basis van deze test kunnen dan nog aanpassingen op de inhoud en functionaliteit plaatsvinden.

Zorgen dat er een arbocatalogus-site gebruiksvriendelijk en daarmee effectief wordt, is vooral een kwestie van doen. Voor een goede usability moeten de volgende stappen onderdeel worden van het ontwerpproces:

- Opdrachtgevers zorgen allereerst dat ze samen met potentiële eindgebruikers op een rij zetten wat hun ambitie is bij het aanbieden van de informatie. Hoe en langs welke wegen wil je informatie kunnen vinden, wil je investeren in verbeterchecks, wil je interactie organiseren met en tussen gebruikers?
- Dit geheel vertaalt de opdrachtgever in een programma van eisen en wensen, waarvan usability een onderdeel is.
- Bij de bespreking van het eerste ontwerp is tevens een usabilityexpert nauw betrokken.
- Op een relevant moment in de bouwfase wordt een gebruikerstest uitgevoerd. Pas daarna wordt de site opgeleverd en beschikbaar gesteld voor gebruikers. ◀◀

Huub Pennock, adviseur bij Ergo-balans en Erik Lambooy, directeur productontwikkeling, Humatix. Beide bedrijven zijn partner in De Goede Praktijk, een netwerkorganisatie voor een arbocatalogus

Meer over arbocatalogi is te vinden op:

<http://www.arboplus.nl/arobregels/arbocatalogi/algemeen/>