

WEBSITES

dr. J.M.D. Koster

1 SITUATIE

Een website is tegenwoordig zo iets als een vermelding in de Gouden Gids; geen bedrijf kan meer zonder. De effecten van een website, wat u ook maar beoogt, zijn in de praktijk echter zeer wisselend. Succesvolle bedrijven hebben duizenden 'hits' per week, sommige ondernemingen behalen zelfs een groot deel van hun omzet via het web. Maar voor de meeste bedrijven geldt dat het effect nauwelijks merkbaar is. De kosten zijn in het algemeen wel duidelijk te bepalen, maar wat de meerwaarde is blijft veelal duister.

De meerwaarde van een website hangt voor een belangrijk deel af van de kwaliteit van de site zelf. Die kwaliteit heeft een groot aantal aspecten, zoals toegankelijkheid, duidelijkheid, attractiviteit, creativiteit en innovativiteit. Dergelijke aspecten zijn niet zo eenvoudig te meten of te testen. Maar buiten genoemde aspecten, dient iedere website aan een aantal basisvereisten te voldoen. Dit zijn de functionele minimumvoorwaarden voor succes. Als daaraan niet voldaan is, zal de site nooit het beoogde effect kunnen sorteren. Opmerkelijk is dat vele sites tekort schieten in juist deze basisvereisten.

Deze test gaat in op genoemde basisvereisten, de functionele minimumvoorwaarden waaraan iedere website zou moeten voldoen. Hoe effectief is uw website?

2 TEST

Hieronder vindt u een aantal basisvereisten van websites. Omcirkel het nummer dat achter ieder item staat, als het genoemde item op uw website van toepassing is.

1	Homepage met keuzemenu voor verschillende onderdelen van de site	1
2	Contactgegevens (bedrijfsnaam, e-mail, telefoon, fax, post- en bezoekadres)	2
3	Sitemap (overzicht van de structuur van de site)	3
4	Zoekfunctie	4
5	De site is aangemeld bij de belangrijkste zoekmachines	5
6	Lay out van de site komt overeen met de huisstijl van het bedrijf	6
7	De site bevat altijd actuele content	7
8	Veelgestelde vragen (zogenoemde FAQ's)	8
9	Mogelijkheid om direct een e-mail naar de webmaster te sturen	9
10	In maximaal drie 'klikken' is alle informatie bereikbaar	10
11	Gastenboek	11
12	Relevante links naar andere websites	12
13	Mogelijkheid om te bestellen (documentatie of producten)	13
14	Sollicitatieformulier	14
15	Mogelijkheid om documenten of software te downloaden.	15

Totaal

.....

3 DIAGNOSE

In deze test is u gevraagd het nummer dat achter ieder item staat te omcirkelen als het genoemde item op uw website van toepassing is. Tel nu de omcirkelde nummers bij elkaar op. De uitkomst is uw totaalscore.

Bijvoorbeeld: U omcirkelde het nummer bij de items 1, 2, 5, 6, 8 en 11; dan is uw totaalscore $1+2+5+6+8+11=33$.

4 ADVIES

U scoorde van 0 tot en met 40 punten?

U bent slechts rudimentair aanwezig op het internet. Voor u is het een eigenlijk verplicht nummer waar u liefst zo min mogelijk aandacht aan besteedt. De weinige klanten die uw site bereiken (na enige moeite), zullen er niet lang blijven, en de kans op herhalingsbezoeken is gering. Begin opnieuw, denk goed na over wat u met uw site wilt bereiken, en schakel waar nodig professionele hulp in. Tip: bekijk de hieronder genoemde site van Syntens, daar kan men u (voor een deel gratis) verder helpen.

U scoorde van 41 tot en met 79 punten?

U hebt een goede start gemaakt, maar bent er nog niet. Het effect van uw website is met enkele eenvoudige ingrepen snel te vergroten. Kijk vooral naar de items die u niet hebt omcirkeld, en probeer daar uw verbeterpunten te vinden. Het boek van Van Vliet bevat talrijke nuttige tips voor uw situatie. Ook zou u kunnen overwegen uw website te laten testen door professionals op dit gebied, zie ook de site van Electronic Commerce Platform.

U scoorde van 80 tot en met 120 punten?

Gefeliciteerd, u hebt de basisvereisten voor uw website uitstekend onder de knie. Kijk naar de items die u niet hebt omcirkeld voor uw verbeterpunten. In het boek van Hanson vindt u tips voor gevorderden, want u hebt het stadium bereikt waarin uw website werkelijk als een waardevol communicatie-instrument kan gaan functioneren.

5 VERWIJZINGEN

Boeken

Handboek E-commerce, Gerard van Vliet, Media Business Press, 2000

Dit is een vlot geschreven, Nederlands handboek waarin alle relevante facetten van websites worden besproken. Het bevat zeer veel Nederlandse voorbeelden en tips, en een uitgebreid stappenplan voor eenieder die er zelf mee aan de gang wil.

Principles of Internet Marketing, Ward hanson, South-Western College Publishing, 2000

In dit Amerikaanse boek wordt de website in een breder beleidsmatig kader geplaatst. De auteur zet uiteen hoe het marketingbeleid een andere invulling krijgt als nieuwe media geïntegreerd worden in het ondernemingsbeleid. Een zeer volledig boek, dat goed toegankelijk is, omdat alle 'nieuwe' termen helder worden uitgelegd.

Websites

www.syntens.nl

Dit is de officiële website van Syntens, een landelijke overheidsorganisatie, die tot doel heeft ondernemers te ondersteunen bij het oppakken van nieuwe ontwikkelingen en activiteiten. Syntens functioneert vooral als een professionele doorverwijzer. Een specifiek speerpunt is informatie- en communicatietechnologie. U vindt er onder meer de (digitale) Wegwijzer Electronisch Zakendoen.

www.ecp.nl

Dit is de website van het Electronic Commerce Platform, een publiek privaatsamenwerkingsverband, met als doel de concurrentiekracht van Nederlandse bedrijven te vergroten door middel van elektronisch zakendoen. U vindt er nieuws, persberichten, publicaties van onderzoeksrapporten, en allerhande projecten.