

Wat wil de gebruiker?

Samen bouwen aan een netwerk van erfgoedinformatie

Chris Groeneveld ■

Het Netwerk Digitaal Erfgoed voert de Nationale Strategie Digitaal Erfgoed uit die in 2015 werd gepubliceerd. Daarin staan de gebruikers en hun vraag centraal. Maar kennen wij als erfgoedsector die vraag? In het werkprogramma Digitaal Erfgoed Zichtbaar van het Netwerk Digitaal Erfgoed willen we die vraag beantwoorden door te onderzoeken hoe mensen gebruik (willen) maken van digitaal erfgoed, en welke wensen en eisen zij daarbij hebben.

a

Omdat het gebruik van erfgoedcollecties uiteindelijk de maatschappelijke waarde ervan bepaalt – en dus de inzet van publieke middelen legitimeert – moet de bruikbaarheid voor verschillende groepen gebruikers meer centraal komen te staan. Daarom werken erfgoedinstellingen in het Netwerk Digitaal Erfgoed samen om gebruikers toegang te geven tot betrouwbare en duurzaam toegankelijke erfgoedinformatie, om de grenzen tussen collecties, instellingen en sectoren te slechten, en om de zoekmogelijkheden te verbeteren.

Bij het ontwikkelen van technische en functionele voorzieningen ten behoeve van een beter gebruik is het nuttig te weten hoe mensen erfgoed (willen) gebruiken. Uit een inventarisatie die het Netwerk Digitaal Erfgoed in 2018 liet uitvoeren, blijkt dat daar nog niet veel onderzoek naar is gedaan. Voor zover dat wel gebeurd is, blijft het vaak beperkt tot één instelling. Het gaat dan veelal om tevredenheidsonderzoeken onder gebruikers van de website en soms om analyses van de statistieken van de website. Breder opgezet onderzoek naar internetgebruik voor culturele informatie gaat grotendeels over digitaal erfgoed als een etalage voor fysiek erfgoed met als doel meer fysieke bezoekers te trekken.

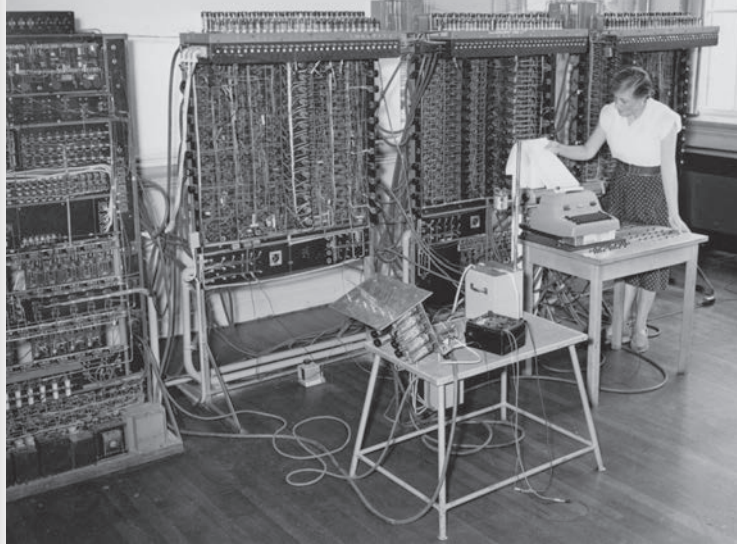
'De' gebruiker bestaat niet

Onderzoek naar gebruikers en hun wensen is ook zo eenvoudig nog niet, want 'de' gebruiker bestaat niet. Integendeel: de (potentiële) gebruikers zijn zeer uiteenlopend: gebruikers met een algemene culturele interesse, journalisten, tentoonstellers, makers, wetenschappelijk onderzoekers, notarissen, programmamakers,

leerlingen, docenten, ontwerpers, hobbyisten, projectontwikkelaars – en dit is nog maar het begin van een lange lijst. Om toch enige greep te krijgen op hun gebruikersgroepen, maken sommige erfgoedinstellingen gebruik van persona's. Dat zijn beschrijvingen van fictieve gebruikers, waarbij zo'n beschrijving staat voor een grotere gebruikersgroep. Om identificatie met zo'n persona te vergemakkelijken krijgt die vaak een gezicht, een naam, een leeftijd, wordt zijn of haar leefwereld beschreven, en krijgt hij of zij voorkeuren toegeschreven. Soms zijn persona's gebaseerd op gebruikersonderzoek dat een instelling heeft gedaan, maar vaker zijn ze het resultaat van interne brainstormsessies. Zulke benaderingen richten zich dus op kenmerken die het individu karakteriseren, maar niet primair op wat mensen zouden willen doen met digitaal erfgoed. Ze brengen meer de doelgroepen in kaart dan de werkelijke vraag, te weten de eisen en wensen die mensen kunnen hebben ten aanzien van het gebruik van digitaal erfgoed. Hetzelfde geldt voor sociografische en psychografische segmentaties, die doelgroepen op basis van algemene kenmerken herleiden naar manieren om ze te bereiken.

Onderzoek naar gebruik en wensen

De benadering die het Netwerk Digitaal Erfgoed kiest is geïnspireerd op het werk van onder anderen John Falk, die onderzoek heeft gedaan naar de manieren waarop mensen gebruikmaken van (fysieke) musea. Falk beschrijft in zijn boek *Identity and the Museum Visitor Experience* (2009) hoe mensen telkens andere eisen en wensen hebben, afhankelijk van de gelegenheid of van



De eerste Nederlandse programmeerbare computer: de 'ARRA', Automatische Relais Rekenmachine Amsterdam in het Mathematisch Centrum, Tweede Boerhaavestraat 49, Amsterdam, 18 juni 1952. Foto: Ben van Meerendonk/AHF, collectie IISG, Amsterdam (CC BY-SA 2.0).

Netwerk Digitaal Erfgoed

Het Netwerk Digitaal Erfgoed is een samenwerkingsverband van erfgoedinstellingen en andere partners in het erfgoedveld. Het doel is gezamenlijk te komen tot een betere zichtbaarheid, bruikbaarheid en houdbaarheid van digitaal erfgoed. Het Netwerk Digitaal Erfgoed publiceert hierover een reeks artikelen. Dit artikel is het derde in de reeks. Het eerste artikel verscheen in het *Archievenblad*, 2018, nummer 7; het tweede in nummer 9.

de rol die zij kiezen bij museumbezoek. Wie een museum bezoekt om gasten een leuke middag te bezorgen, wil tijdens het bezoek met hen kunnen praten en blijkt belang te hechten aan een goed museumcafé. Dezelfde persoon kan bij een volgend bezoek vooral de schoonheid van een kunstwerk op zich willen laten inwerken. Behoeften richten zich dan juist op stilte, een perfecte belichting en misschien wel een bankje om lang op te zitten. Falk denkt dus niet in verschillende typen mensen, maar onderzoekt hun motivaties en hun wensen. Dat wordt wel 'behavioural segmentation' genoemd. Deze benadering, toegepast op het gebruik van digitaal erfgoed, brengt ons dichterbij het antwoord op de vraag hoe instellingen hun erfgoed informatie het beste kunnen aanbieden, via welke kanalen, met welke functionaliteit en welke specificaties. Iemand die voor zijn of haar vertier wat wil browsen, bijvoorbeeld met content op YouTube en zoeksuggesties, moet anders bediend worden dan iemand die een specifiek document zoekt en geholpen is met bijvoorbeeld een uitgebreid zoekscherm op een website van een instelling zelf.

Het Netwerk Digitaal Erfgoed laat momenteel analyseren welke soorten gebruik van digitaal erfgoed er te onderscheiden zijn. Daarvoor is literatuuronderzoek gedaan, zijn gebruikersonderzoeken en gebruikersprofielen van erfgoedinstellingen geanalyseerd en zijn experts bevroegd.

Gebruikersprofielen

In deze studie zijn als voorlopig resultaat acht gebruikersprofielen (rollen) ontwikkeld:

1. Gericht informatie verwerven

Gerichte zoekacties, gedreven door specifieke, contentgerelateerde doelen, voortbouwend op bij de gebruiker reeds bestaande kennis over specifieke onderwerpen of om vaardigheden (verder) te ontwikkelen.

2. Browsen en ontdekken

Dwalen om stil te staan en zich te verdiepen bij objecten/zaken die interesse opwekken.

3. Intens beleven

Onderdompelende ervaring ('immersive experience') en/of contemplatieve, esthetische of spirituele ervaring, die ontspant en die 'de batterij weer oplaadt'.

4. Creëren met objecten

Iets creëren op basis van content op het internet of uploaden van eigen creaties.

5. Creëren met datasets

Creëren van apps of verrijkte datasets op basis van erfgoeddata.

6. Co-creëren in een community

Erfgoedbeoefening online door middel van co-creatieprojecten (metadata toevoegen, foto's beschrijven et cetera).

7. Leren

Zowel kennis en vaardigheden verwerven als doen verwerven in een leeromgeving.

8. Gamen

Spelen gebaseerd op of gebruikmakend van erfgoedmateriaal. Het doel van het spel kan overigens vallen onder een ander gebruiksprofiel zoals 'serious gamen' met leerdoelen, games om metadata te creëren bij erfgoedobjecten en dergelijke.

Aan elk van deze profielen kunnen bijbehorende functionele specificaties gekoppeld worden. Voor gericht informatie verwerven heeft de gebruiker bijvoorbeeld een uitgebreide zoekfunctie gebaseerd op metadata nodig. Voor browsen en ontdekken heeft een gebruiker meer aan een recommender-functie op basis van gerelateerde items en/of 'anderen bekeken ook'-tips. Vervolgonderzoek moet uitwijzen of deze gebruikersprofielen in de praktijk ook werkelijk het internetgedrag van gebruikers van erfgoed informatie en hun wensen beschrijven. In het vervolgonderzoek worden ook de (veronderstelde) wensen en eisen van gebruikers getoetst. Het Netwerk Digitaal Erfgoed laat dat validatieonderzoek begin 2019 uitvoeren. Dit onderzoek zal worden uitgevoerd door interviews met testpersonen (kwalitatief onderzoek) en door online onderzoek onder een grote groep (potentiële) gebruikers (kwantitatief onderzoek).

Praktisch nut

In 2019 komen de onderzoeksresultaten beschikbaar voor erfgoedinstellingen. Dan komt in feite de echte test: kunnen de gebruikersprofielen inderdaad erfgoedinstellingen helpen bij het ontwikkelen van hun dienstverlening? Bieden de gebruikersprofielen daadwerkelijk meer inzicht in de wensen en eisen van gebruikers? Helpen de profielen om de digitale klantreis in kaart te brengen, de virtuele reis die een (potentiële) gebruiker over het internet maakt langs bronnen van erfgoed informatie? Wij nodigen instellingen, softwareontwikkelaars en webbureaus uit om met de profielen aan de slag te gaan en hun bevindingen te delen met anderen. Het Netwerk Digitaal Erfgoed zal het werken met de gebruikersprofielen en het uitwisselen van ervaringen ondersteunen, onder meer door daarvoor bijeenkomsten te organiseren. Zo kunnen we samen onze klanten beter leren doorgronden, hun betere diensten aanbieden, en samen het gebruik van ons digitale erfgoed vergroten. ■

Chris Groeneveld ■ domeinmanager van werkprogramma Digitaal Erfgoed Zichtbaar (chris.groeneveld@netwerkdigitaal erfgoed.nl).