



Digitale leeszaal Algemeen Rijksarchief (Fotocollectie Rijksarchief in België)



Leeszaal Algemeen Rijksarchief (Fotocollectie Rijksarchief in België)



Scanlabo Algemeen Rijksarchief (Fotocollectie Rijksarchief in België)



Digitalisering in het Algemeen Rijksarchief (Fotocollectie Rijksarchief in België)

MADDLAIN wijst de weg

Gebruikersonderzoek om het digitaal aanbod van erfgoedinstellingen te verbeteren

Anne Chardonens, Melissa Hodza, Jill Hungenaert en Stéphanie Paul

De digitale revolutie oefent op iedereen een impact uit en daarom lanceerden het CegeSoma⁽¹⁾, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek in 2015 het MADDLAIN-project om de nieuwe verwachtingen en noden van hun publiek in kaart te brengen. Het project bestaat uit drie luiken: toegang tot digitale informatie, digitale begeleiding van gebruikers en virtuele onderzoeksomgevingen. Het MADDLAIN-team biedt u graag een kijkje achter de digitale schermen.

Toegang tot digitale informatie

Elke dag brengen duizenden gebruikers een bezoek aan de websites en online catalogi van archieven en bibliotheken om de openingsuren van de leeszaal te consulteren, een werk op te zoeken of gedigitaliseerde documenten te bekijken. Sommige gebruikers bezoeken een bepaalde website elke dag terwijl anderen er toevallig op belanden, soms van aan de andere kant van de wereld. Sommige bezoekers raken niet verder dan de welkomspagina terwijl anderen honderden pagina's doorbladeren voor ze de website verlaten. Het is al geruime tijd mogelijk om vast te stellen hoeveel minuten bezoekers doorbrengen op een website, hoe vaak ze de website bezoeken en in welke tijdzone ze zich bevinden, maar tegenwoordig kan men ook te weten komen hoe bezoekers doorheen webpagina's navigeren.

Er kan bijvoorbeeld nagegaan worden welke informatie gebruikers bekijken, welke zoekopdrachten ze uitvoeren en op welke manier ze filters gebruiken om zoekresultaten te verfijnen. In het kader van het MADDLAIN-project werden er gedurende meerdere maanden gebruikersgegevens verzameld van de websites van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek door middel van Piwik, een open source alternatief voor Google Analytics. De gegevens maken het mogelijk voor de onderzoekers om te ontdekken hoe de gebruikers omgaan met de online bronnen en om de performantie van de websites te bestuderen.⁽²⁾

Gebruikersgegevens kunnen inzicht bieden in de acties van bezoekers op een website maar kunnen niet gebruikt worden om te achterhalen hoe tevreden gebruikers zijn over een bepaalde catalogus of waarom ze geen gebruik maken van een aangeboden digitale collectie. Daarom werd er een gebruikersenquête gelanceerd die gericht was op het huidige publiek van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek. De enquête werd onder meer gebaseerd op interviews afgenomen van personeelsleden die zich bezighouden met het beheer van de collecties. Het hoofddoel van de enquête was om data te verzamelen over de tevredenheid van de gebruikers met specifieke digitale catalogi en platformen waarop digitale collecties kunnen geconsulteerd worden. Deelnemers werd gevraagd om hun tevredenheid weer te geven op een schaal van 'Heel ontevreden' tot 'Heel tevreden' en kregen ook altijd de optie om hun keuze te verduidelijken. De ontvangen opmerkingen zijn erg bruikbaar voor het project omdat ze inzicht verschaffen in de gebruikerservaring van het huidige publiek van de instellingen. De enquête bevatte achtergrondvragen om het profiel van de deelnemers te kunnen bepalen en er werd ook gepeild naar hun mening over meer algemene onderwerpen zoals virtuele tentoonstellingen. Er namen meer dan 2000 mensen deel aan de enquête en de resultaten zullen samen met de analyse van de websites gebruikt worden om het digitale aanbod van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek te verbeteren.



Leeszaal CegeSoma (Fotocollectie Rijksarchief in België - OD4 CegeSoma)



Leeszaal Krantenafdeling (Fotocollectie Koninklijke Bibliotheek van België)

Digitale begeleiding van gebruikers

Het feit dat de gebruikers van de bezoekers veranderen, zorgt ervoor dat er tegenwoordig vaak wordt ingezet op digitale begeleiding. Hoewel de instellingen steeds meer elektronische documenten verwerven en collecties digitaliseren, raadplegen veel gebruikers amper digitale bronnen. De mate waarin de complexiteit van bestaande structuren aan dit probleem bijdraagt, varieert per instelling. Dankzij een verbeterde begeleiding kan de gebruiker met een positiever gevoel achterblijven na een bezoek aan de website. De meeste instellingen bieden al één of meerdere vormen van digitale begeleiding aan. Zo kan men bijvoorbeeld vanop afstand de catalogi leren uitpluizen aan de hand van een videotutorial, of vindt men veelgestelde vragen terug in de vorm van een zogenaamde FAQ.

Culturele instellingen hebben echter vaak geen gedefinieerd beleid omtrent het aanbieden van digitale begeleiding. Nochtans kan zo'n dienst, wanneer hij goed overdacht is, een meerwaarde betekenen voor gebruikers. Met name voor zij die ver van de instelling wonen en hun bezoek grondig willen voorbereiden om hun tijd ter plaatse zo nuttig mogelijk te kunnen besteden. Daarom worden de vormen van digitale begeleiding die de drie instellingen momenteel aanbieden in kaart gebracht en wordt er nagegaan hoe deze kunnen verbeterd worden.

Allereerst werd er een literatuurstudie uitgevoerd naar de stand van zaken van digitale begeleiding voor educatieve doeleinden. Vervolgens werd het huidige aanbod op de websites van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek onderzocht. Daarna werd er een vergelijkende analyse gemaakt met culturele instellingen wiens diensten als voorbeeld kunnen dienen. Tot slot werd een enquête gelanceerd voor de personeelsleden die rechtstreeks contact hebben met gebruikers omdat zij de noden van gebruikers kunnen identificeren en koppelen aan de dagelijkse werking van de instelling. Het personeel werd ook gevraagd naar hun mening over mogelijke aanvullingen, alternatieven of aanpassingen aan het huidige aanbod van digitale begeleiding. Andere instellingen zullen worden gecontacteerd om na te gaan waarom ze voor bepaalde vormen van digitale begeleiding van gebruikers gekozen hebben en of ze nog steeds tevreden zijn over hun beslissing. De verzamelde informatie zal de onderzoekers toelaten om richtlijnen voor de toekomst op te stellen.

Welke instrumenten voor wetenschappelijk onderzoek?

De komst van nieuwe technologieën heeft de onderzoeksweld in de geesteswetenschappen grondig door elkaar geschud. Nieuwe communicatiemethoden maken het gemakkelijker om internationale en interdisciplinaire projecten op poten te zet-

ten. De ontwikkeling van nieuwe analysetools laat niet alleen toe om gegevens efficiënter te verwerken, maar ook om de horizon van het onderzoekslandschap te verbreden doordat er nieuwe vragen rijzen. In het kader van de digital humanities wordt, voornamelijk op Europees niveau, gereflecteerd over het ontwikkelen van virtuele onderzoeksomgevingen en het aanmoedigen van wetenschappelijke samenwerking.

Onderzoekers in de geesteswetenschappen maken vanzelfsprekend een groot deel uit van het publiek van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek. Het is daarom niet meer dan logisch dat in het MADDLAIN-project aandacht wordt besteed aan hun noden op het vlak van diensten ter ondersteuning van het wetenschappelijk onderzoek. Er wordt gekeken naar de verschillende mogelijkheden die bestaan inzake het ontwerpen van virtuele onderzoeksomgevingen die aangepast zijn aan archiefinstellingen en bibliotheken.

Een eerste stap in het onderzoek bestond uit het analyseren van het bestaande aanbod wat betreft virtuele onderzoeksomgevingen en andere digitale onderzoeksmiddelen, zowel in de partnerinstellingen als in gelijkaardige, andere instituten. In een tweede fase werden de verwachtingen van het publiek geïdentificeerd door middel van een reeks interviews met onderzoekers die de collecties van de instituten raadplegen.

Het uiteindelijke doel is om de instellingen hun digitale aanbod voor onderzoekers te helpen uitbreiden, met de noden van het doelpubliek in het achterhoofd. De oplossingen die zullen worden voorgesteld, zullen gebaseerd zijn op bestaande tools die momenteel al door onderzoekers gebruikt worden.

Inside the User's Mind

De resultaten van het onderzoek werden op 22 februari 2017 voorgesteld op de studiedag in de Koninklijke Bibliotheek. Lees meer over het project op www.maddlain.iminds.be

De auteurs

Anne Chardonens (Université libre de Bruxelles), Jill Hungenaert (Rijksarchief - CegeSoma), Melissa Hodza (Koninklijke Bibliotheek) en Stéphanie Paul (Rijksarchief) zijn werkzaam binnen het wetenschappelijk onderzoeksproject MADDLAIN dat gefinancierd wordt door het BRAIN-programma van het Federaal Wetenschapsbeleid (Belspo).

Noten

- ⁽¹⁾ Het CegeSoma is het 'Studie- en Documentatiecentrum Oorlog en Hedendaagse Maatschappij' en werd op 1 januari 2016 in het Rijksarchief geïntegreerd. Het CegeSoma zal in de nabije toekomst zijn eigen websites en digitale catalogus blijven gebruiken en wordt daarom binnen het MADDLAIN-project als een aparte instelling beschouwd.
- ⁽²⁾ Het verzamelen van de gegevens werd mogelijk gemaakt door Martin Vanbrabant en Gerald Haesendonck van imec, een onderzoekscentrum verbonden aan de Universiteit Gent.