



# Gebruikersonderzoek website DEN

## Bijlage 5

### Resultaten observaties

#### Inhoud

Hoe ziet het gebruikersprofiel eruit?	2
Voor welke doeleinden gebruiken zij de DEN website?	2
Welke informatiebehoefte hebben gebruikers?	3
Welke andere bronnen worden gebruikt om informatie te verzamelen?	4
Hoe worden de verschillende onderdelen van de site beoordeeld en wat kan verbeterd worden?	5
Homepage Goed digitaliseren	5
Standaarden	6
Projecten en instellingen	8
Kennisdossiers	10
Zoekfunctie	12
Tags	13
Overige pagina's	14
DENLab	15
Algemene opmerkingen over de site	15

## Hoe ziet het gebruikersprofiel eruit?

### Voor welke doeleinden gebruiken zij de DEN website?

<u>interview 1</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuele informatie over digitalisering van erfgoed</li><li>• Voor degelijke basisinformatie over digitalisering van erfgoed</li><li>• Voor met name theoretische informatie over digitalisering van erfgoed</li><li>• Voor informatie over alle aspecten van digitalisering. ‘Van de wieg tot het graf, zeg maar.’</li></ul>
<u>interview 2</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over informatieplannen</li><li>• Overzichtelijke informatie over juridische aspecten</li><li>• Informatie over subsidiemogelijkheden</li><li>• Inzicht krijgen in wat voor producten je gaat produceren en hoe je ze gaat produceren. Wat de consequenties zijn en op basis daarvan een idee krijgen hoeveel tijd het je gaat kosten.</li></ul>
<u>interview 3</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over het open aanbieden van informatie door archieven en bibliotheken</li><li>• Voor actuele richtlijnen (“wat er nu gangbaar is”)</li><li>• Voor voorbeelden van goed gebruik door vergelijkbare instellingen</li></ul>
<u>interview 4</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over Auteursrechten, opbouw van een informatieplan</li><li>• Alle actuele informatie over het digitaliseren van erfgoed (“ Als ik bij jullie niet vind heb wel zoets van: dan is het er nog niet. Of dan heb ik niet goed gezocht”)</li></ul>
<u>interview 5</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over standaarden en voorbeelden</li></ul>
<u>interview 6</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gedeelte over standaarden wordt niet, vooral de projecten in de projectenbank zijn relevant</li></ul>
<u>interview 7</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentele informatie: introducties en links naar bijvoorbeeld OAI</li></ul>
<u>interview 8</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bijvoorbeeld zoeken naar informatieplannen</li><li>• Informatie over het opzetten van beeldbanken</li><li>• Gedeelte over de standaarden. Daar wijs ik andere collega's ook op. Bovendien vertrouw ik volledig op dit overzicht.</li></ul>

### Conclusies

Wij denken dat de antwoorden op deze vraag teveel gestuurd zijn, dus nemen we de resultaten op deze vraag niet mee.

## Welke informatiebehoefte hebben gebruikers?

<u>interview 1</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer internationale informatie. Niet zozeer voor direct contact, maar meer ter inspiratie</li> <li>• Als je met digitalisering bezig bent wil je graag meer weten over bepaalde standaarden. Voor foto's bijvoorbeeld. Voor alles wat je doet wil je eigenlijk een standaard voor handen hebben, zodat je weet hoe je het het beste kunt aanpakken</li> <li>• Het is nog niet mogelijk dingen te delen op sociale media, toch? Sharebuttons? Ik zou dat op zich wel handig vinden, om het makkelijker te delen</li> <li>• Informatie over een collectieplan zou ik misschien ook wel bij jullie verwachten, maar ik kan me voorstellen dat dat op de grens ligt</li> </ul>
<u>interview 2</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer praktische informatie over auteursrechten, gericht op het materiaal dat je gaat digitaliseren</li> <li>• Voorbeelden van succesvol omgaan met auteursrechten</li> </ul>
<u>interview 3</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct informatieplannen kunnen inzien</li> </ul>
<u>interview 4</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbeelden van informatieplannen kunnen bekijken</li> </ul>
<u>interview 5</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als subsidiegever kunnen controleren of bepaalde plannen wel haalbaar en goed zijn volgens DEN</li> <li>• Checklists en standaarden</li> </ul>
<u>interview 6</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij DEN Lab verwacht ik echte experimenten, geen tutorials.</li> <li>• Met name informatie over projecten en bijbehorende actuele contactpersonen</li> <li>• Informatie over Europese projecten</li> </ul>
<u>interview 7</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over standaarden, vooral met betrekking tot foto en film</li> <li>• Meer vanuit praktisch oogpunt: bijv werk je aan een fotocollectie, gebruik dan dit of een aantal suggesties</li> <li>• Literatuur zoals handboeken voor metadata.</li> </ul>
<u>interview 8</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over standaarden, voorbeelden van informatieplannen.</li> <li>• Informatie over de laatste ontwikkelingen wat betreft de ICT rond digitaliseren.</li> <li>• Overzicht van alle instellingen in Nederland, met name de archiefbeherende instellingen.</li> <li>• Direct informatieplannen kunnen inzien</li> <li>• Positieve insteek, bijvoorbeeld op het gebied van auteursrecht: wat kan wel en wat kan niet.</li> </ul>

### Conclusies

Uit de interviews is gebleken dat gebruikers vooral behoefte hebben aan informatie over standaarden, projecten en instellingen. Daarnaast vinden gebruikers praktische informatie, aanvullende literatuur, handleidingen en voorbeelden van succesverhalen op het gebied van digitalisering belangrijk. Bovendien willen gebruikers voorbeelden van plannen, zoals informatieplannen, kunnen bekijken en downloaden. Bij projecten is er vooral behoefte aan informatie over de projecten zelf, contactpersonen en meer aandacht voor Europese projecten (met name ter inspiratie). Een van de gebruikers heeft bovendien aangegeven dat er behoefte is om informatie te delen via social media. Weer een andere gebruiker heeft behoefte aan een actueel overzicht van alle archiefbeherende instellingen in Nederland.

## Welke andere bronnen worden gebruikt om informatie te verzamelen?

<u>interview 1</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat auteursrecht betreft zou ik ook even kijken bij Pictoright. Of bij de NMV. Of zij al een standaardovereenkomst hebben met zo'n club.</li> <li>• Wat ik zelf ook veel doe is rondbellen. Je kent natuurlijk mensen uit het veld die met dezelfde dingen bezig zijn. Informeel contact, dat is natuurlijk ook een belangrijke bron</li> <li>• Tegenwoordig betrap ik me er ook op dat ik via andere wegen op jullie (en andere) websites terecht kom. Wanneer ik bijvoorbeeld via Twitter op iets interessants verwezen wordt. Of via LinkedIn. Daar zijn die sociale media heel goed voor"</li> </ul>
<u>interview 2</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OAI zou ik niet alleen op DEN zoeken, maar ik zou beginnen bij archiefinstellingen. Die hebben hun eigen website en daar kun je ook informatie vinden.</li> </ul>
<u>interview 3</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noemt geen alternatieven voor DEN</li> </ul>
<u>interview 4</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noemt geen alternatieven voor DEN</li> </ul>
<u>interview 5</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spectrum heeft een hele handige handleiding.</li> </ul>
<u>interview 6</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website van DISH</li> <li>• Intern zoeken</li> <li>• Wikipedia</li> <li>• Prestocentre</li> </ul>
<u>interview 7</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen netwerk, met name voor projecten en instellingen. Die zou ik niet via de site van DEN achterhalen.</li> <li>• Faro, JISC, literatuur.</li> </ul>
<u>interview 8</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen netwerk, zoals de VGAA</li> <li>•</li> </ul>

### Conclusies

Gebruikers zoeken vooral informatie via het Internet, of maken gebruik van hun eigen netwerk. Hieronder volgt een overzicht van de genoemde bronnen:

- Pictoright
- NMV
- Eigen netwerk (3x)
- Sociale media
- Sites van archiefinstellingen
- Handleiding van Spectrum
- Site van DISH
- Eigen instelling
- Wikipedia
- Prestocentre
- FARO
- JISC
- Literatuur
- VGAA

## Hoe worden de verschillende onderdelen van de site beoordeeld en wat kan verbeterd worden?

### Homepage Goed digitaliseren

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed dat je kunt zien wat er het laatst geactualiseerd is</li> <li>• Pijltjes naar beneden zijn duidelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kop` Goed digitaliseren ´geeft de indruk over digitaliseren an sich te gaan (niet over zoiets als Auteursrecht / juridische aspecten) (2x)</li> <li>• Titel Goed Digitaliseren spreekt niet aan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kopjes op de pagina 'Goed digitaliseren' aanklikbaar maken</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In de rechtermarge het kopje 'Instellingen' toevoegen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het rijtje projecten onder het kopje 'Projecten &amp; instellingen' instelling toevoegen achter naam project</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functie van de zijbalk is onduidelijk.</li> </ul>

### Conclusies

Positief aan de homepage van Goed Digitaliseren is volgens één gebruiker het overzicht van de projecten en standaarden die geactualiseerd zijn. Voor een andere gebruiker is de functie van de zijbalk echter onduidelijk. Gebruikers voelen zich verder niet aangesproken door de titel Goed Digitaliseren, omdat dit vooral verwijst naar het digitaliseren zelf en minder naar andere relevante onderwerpen over het digitaliseren van erfgoed. Ook zijn er enkele details die verbeterd kunnen worden, zoals het toevoegen van de instellingennaam achter de projecten in het Projecten & Instellingen overzicht, Instellingen toevoegen aan de zijbalk en de kopjes op de pagina Goed Digitaliseren aanklikbaar maken.

## Standaarden

Pluspunten	Verbeterpunten
<p><b>Vormgeving</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prettige vormgeving is prettig: witte achtergrond + frisse kleurtjes</li> <li>• er in</li> <li>• Filmpje is leuk</li> <li>• Goed vindbaar</li> <li>• Sterk onderdeel</li> <li>• Goed dat je kunt zien welke projecten en instellingen er gebruik van maken (2)</li> <li>• Mooie manier om standaarden te presenteren</li> <li>• Alfabetische volgorde is prettig</li> <li>• Vertrouw volledig op de informatie van DEN en dit gedeelte is heel nuttig houvast.</li> </ul>	<p><b>Navigatie / zoeken op hoofdpagina standaarden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een scrolldownbar toevoegen (zoals op de pagina Goed digitaliseren)</li> <li>• Overzicht is niet compleet: er missen veel standaarden die in de erfgoedsector worden gebruikt.</li> <li>• De standaarden zijn nog niet goed doorzoekbaar:</li> <li>• Zoekveld toevoegen (dat suggesties geeft)</li> <li>• Niet alleen alfabetisch rangschikken</li> <li>• Kunnen zoeken op sector</li> <li>• Thematisch kunnen zoeken, bijvoorbeeld op soort materiaal (2)</li> <li>• Kunnen filteren op categorie</li> <li>• Inzichtelijk maken hoeveel standaarden er zijn per onderwerp</li> <li>• Gerelateerde standaarden weergeven</li> <li>• Vermijden dat gebruikers het spoor bijster raken wanneer ze langer zoeken.</li> </ul>
	<p><b>Rechterkolom binnen een standaard</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerelateerd nieuws in rechtermarge</li> <li>• Inhoudsopgave van maken, met daarin alle onderdelen die er op de site over dit onderwerp te vinden zijn</li> <li>• Nieuwste projecten en laatst gewijzigde standaarden op pagina nieuws, niet hier</li> </ul>

	<p><b>Inhoud standaardbeschrijving</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ervoor zorgen dat alle links werken (dat is nu niet het geval, vooral die naar de wiki niet) (3x)</li><li>• Zorgen dat externe links openen in een nieuw venster</li><li>• Ook verwijzingen naar instellingen opnemen, ipv alleen naar projecten</li><li>• Informatie actualiseren (2)</li><li>• Informatie over beheerders en gebruikers compleet maken (2)</li><li>• Aangeven wanneer informatie gepubliceerd en geactualiseerd is (3x)</li><li>• Aangeven dat het overzicht van projecten die een standaard gebruiken niet compleet is, maar slechts een selectie.</li><li>• Pagina's die weinig tekst bevatten moeten aangevuld worden. Bij een aantal standaarden is via Google meteen veel meer informatie te vinden.</li></ul>
--	--

### Conclusies

Gebruikers kunnen het onderdeel gemakkelijk vinden op de website. De vormgeving ziet er goed uit en het is prettig dat de standaarden op alfabet gerangschikt staan. Een groot probleem voor gebruikers is wel dat ze niet kunnen zoeken binnen de standaarden. Ze willen kunnen zoeken via een vrij zoekveld en met extra zoekmogelijkheden zoals filters, zoeken op thema of materiaal en zoeksuggesties. Ook het tonen van gerelateerde standaarden zou het overzicht gebruiksvriendelijk maken.

Inhoudelijk is het positief dat gebruikers kunnen zien welke projecten gebruik maken van een bepaalde standaard. Verder zijn gebruikers minder positief over de beschrijvingen van de standaarden. De informatie is incompleet en verouderd, links werken niet en het is onduidelijk wanneer informatie voor het laatst bijgewerkt is. Een aantal standaarden is summier beschreven en deze hebben voor gebruikers weinig toegevoegde waarde.

## Projecten en instellingen

Pluspunten	Verbeterpunten
<p><b>Hoofdpagina instellingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed dan wordt aangegeven welke instellingen er wel of niet een informatieplan hebben</li> <li>• Informatie over instellingen waar je nog geen contact mee hebt, die je op iets nieuws kunnen attenderen of kunnen inspireren.</li> </ul>	<p><b>Hoofdpagina Instellingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheid om te sorteren op instellingen met een informatieplan.</li> <li>• Mogelijkheden inbouwen om verfijnd te kunnen zoeken.</li> <li>• Overzicht met instellingen direct vindbaar maken en op een logische plek in de navigatiestructuur plaatsen.</li> </ul>
<p><b>Hoofdpagina Projecten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed dat je er op verschillende manieren terecht kunt komen</li> <li>• Meest interessante deel van de website</li> </ul>	<p><b>Navigatie /zoeken op hoofdpagina projecten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk maken waarom in de kop van het overzicht met projecten gesproken wordt van 'innovatieve projecten' en wat het innovatieve er dan aan is</li> <li>• Onduidelijk wat de overkoepelende pagina is (www.den.nl/projecten of www.den.nl/pagina/203/over-de-projectenbank/) (2x)</li> <li>• Bij openen pagina overzicht geven van alle projecten, ipv alleen alle projecten die beginnen met een A</li> <li>• Net als bij standaarden het totale aantal projecten weergeven (in cijfers)</li> <li>• Niet alleen alfabetisch rangschikken</li> <li>• Mogelijkheid tot sorteren op inhoud, onderwerp, thema (3x)</li> <li>• Sorteren op plaats i.p.v. provincie</li> <li>• Zoekveld toevoegen (2x)</li> <li>• De projectenbank prominenter onder de aandacht brengen.</li> <li>• Meer aandacht voor Europese projecten.</li> <li>• Deel je kennis als titel: klopt niet helemaal. Aanmelden is middel om kennis te halen minder om te delen</li> </ul>



<p><b>Navigatie binnen projectbeschrijving</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kruimelpad zorgt ervoor dat te zien is dat het project tot de projectenbank behoort, zorgt voor een klik naar het overzicht met alle projecten</li> </ul>	<p><b>Inhoud projectbeschrijving</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie onder het kopje 'Financiering' concretiseren</li> <li>• Projectplannen direct in kunnen kijken (2x) en informatieplannen kunnen downloaden</li> <li>• Duidelijk maken wanneer informatie geactualiseerd is (3x).</li> </ul> <p>Inhoud Instellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle informatie invullen ("grootte van de instelling = 0.00" voorkomen)</li> <li>• Duidelijk maken wanneer informatie geactualiseerd is (3x)</li> <li>• Informatieplannen kunnen downloaden (4x)</li> <li>• Tabbladen zijn onhandig, zowel bij instellingen als projecten</li> </ul>
<p><b>Opbouw projectbeschrijving</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het noemen van contactpersoon + emailadres (2x)</li> <li>• Aanwezigheid van informatie over 'Projectresultaat' (met name omvang van de collectie) en 'Digitalisering'</li> </ul>	
<p><b>Formulieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulier voor de evaluatie van het informatieplan ziet er goed uit. Zo'n soort vragenlijst zou er ook moeten zijn voordat je gaat zoeken naar informatie</li> </ul>	

### Conclusies

Ook voor het projecten en instellingen overzicht geldt dat gebruikers op verschillende manieren willen zoeken in de overzichten. Het instellingenoverzicht is slecht vindbaar en moet beter zichtbaar worden gemaakt. Bij de projecten is de navigatiestructuur eveneens verwarrend, omdat het niet duidelijk is welke pagina de overkoepelende pagina is. Bovendien zou aangegeven moeten worden wat de projecten zo innovatief maakt.

De inhoud is op veel plaatsen verouderd en het tonen van lege velden moet voorkomen worden. Het is voor gebruikers niet duidelijk wanneer de informatie geactualiseerd is. Men vindt het prettig dat er aangegeven is of instellingen over een informatieplan beschikken, maar voor zowel de informatieplannen als de projectplannen geldt dat gebruikers deze willen kunnen bekijken en downloaden. Het gebruik van tabbladen bij beide overzichten is niet handig. Wel vindt men de mogelijkheid om via verschillende routes bij de projectenbank terecht te komen goed, en is men te spreken over de aanwezigheid van contactpersonen, het projectresultaat en het aanmeldings- en evaluatieformulier.

## Kennisdossiers

Pluspunten	Verbeterpunten
<p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kennisdossiers zijn een belangrijk onderdeel van de website (2)</li> <li>Zien er goed uit (behalve de navigatie)</li> </ul>	<p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiezen voor consequent kennisdossiers (ook in kruimelpad) óf themadossiers (2x)</li> <li>Uitleggen hoe kennisdossiers zich tot standaarden en richtlijnen verhouden</li> </ul>
	<p><b>Vormgeving</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indeling beter geschikt maken om 100 regels lang te zijn</li> </ul>
<p><b>Navigatie hoofdpagina kennisdossiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overzichtspagina fijn gepresenteerd, ondanks grote hoeveel tekst</li> </ul>	<p><b>Navigatie hoofdpagina kennisdossiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Keuze voor indeling uitleggen (waarom ene helft wel alfabetisch, andere helft niet) (3x)</li> <li>Indeling kwaliteitscyclus uitleggen</li> <li>Het overzicht uitklapbaar maken (3x)</li> <li>Beter leesbaar, overzichtelijker maken (4x)</li> <li>Minder informatie op 1 punt</li> <li>Hoofdpijnen en nevenlijnen onderscheiden</li> <li>Duidelijker maken dat het niet alleen gaat over "formaten en het digitaliseren zelf", maar ook "hoe je daarmee om gaat"</li> <li>Kunnen zoeken binnen kennisdossiers</li> </ul>
<p><b>Vormgeving kennisdossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afbeeldingen zorgen voor een prettige schermindeling (2x)</li> </ul>	<p><b>Vormgeving kennisdossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het lettertype groter maken</li> <li>Alle lettertypes overal hetzelfde maken</li> <li>Is zo klein en lijkt soms te verschillen op 1 pagina</li> </ul>
	<p><b>Navigatie kennisdossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De pijltjes naar links en rechts duidelijk maken: wat is de relatie? (3x)</li> <li>Verwijzen naar andere kennisdossiers verplaatsen naar rechterkolom (ipv actualiteiten daar)</li> <li>Inhoudsopgave in rechterkolom plaatsen (ipv actualiteiten) (2x)</li> <li>Blokje met kennisdossiers kan duidelijker: gerelateerde dossiers, overkoepelende, specifiekere, hiërarchisch kunnen bladeren.</li> <li>Niet alleen de kopjes, maar ook de tekst in de blokjes bij onderliggende kennisdossiers</li> </ul>

	aanklikbaar maken.
<p><b>Inhoud kennisdossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korte omschrijving is goed (2x)</li> <li>• Doorverwijzingen, ook extern, zijn handig (2x)</li> <li>• Contactadressen en verwijzing naar een werkgroep</li> <li>• Omdat dit informatie is die door DEN geschreven en verzameld is wordt de inhoud als relevant beoordeeld</li> <li>• Goed verwijzing naar een overzicht met veelgestelde vragen</li> <li>• 'Terug naar kennisdossier' onderaan de pagina geeft samenhang weer</li> <li>• Richtlijn voor verweesde werken is heel handig</li> <li>• Handig zo 'n rijtje met standaarden onderaan</li> </ul>	<p><b>Inhoud kennisdossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk overzicht geven van alle onderhangen pagina 's / artikelen waar via linka naar verwezen wordt</li> <li>• (over Auteursrecht) Toevoegen van rijtje met de wetten met eventuele links naar openbare bronnen, direct op hoogste niveau (niet in standaard)</li> <li>• Voorkomen dat de tekst te lang wordt, zodat de vierkantjes niet teveel onder de vouw vallen (2x)</li> <li>• Vanuit kennisdossier verwijzen naar gerelateerde projecten (2x)</li> <li>• Voorkomen dat gebruiker verzand in de informatie: wat mist zijn heldere antwoorden op adhoc vragen.</li> <li>• Teksten zijn nog teveel een introductie, zou veel meer uitgebreid moeten worden.</li> <li>• Informatie moet geactualiseerd worden, bijvoorbeeld bij Auteursrechten.</li> <li>• Veel meer relevante literatuur toevoegen (2x).</li> <li>• Aangeven wanneer informatie gepubliceerd en bijgewerkt is. (3x)</li> <li>• Contactinformatie toevoegen van personen die benaderd kunnen worden voor meer informatie over het onderwerp.</li> </ul>

### Conclusies

De kennisdossiers zijn een belangrijk onderdeel van de website en zien er over het algemeen goed uit. De informatie wordt bovendien als relevant beoordeeld, vooral ook omdat DEN de kennisdossiers zelf schrijft. Dit betreft vooral kennisdossiers met bondige teksten, afbeeldingen, doorverwijzingen, contactadressen en een overzicht van relevante standaarden. Gebruikers zouden ook graag zien dat er verwijzingen naar gerelateerde projecten worden opgenomen.

De manier waarop de structuur van de kennisdossiers gepresenteerd wordt is onoverzichtelijk voor de meeste gebruikers. Ook de navigatie binnen de kennisdossiers is niet altijd duidelijk. De rechterkolom zou veel meer informatie kunnen bevatten die gerelateerd is aan de kennisdossiers, zoals de verwijzingen naar andere kennisdossiers en onderliggende kennisdossiers. Te lange teksten zorgen er voor dat de gebruiker verzanden in de informatie en dat de onderliggende kennisdossiers niet opgemerkt worden. Bovendien is de lettergrootte te klein.

## Zoekfunctie

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zit op logische plek op de site</li> <li>• Nieuwe website is beter dan de oude</li> <li>• Zoekfunctie werkt goed</li> </ul>	<p><b>Sortering zoekresultaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verduidelijken hoe de zoekresultaten gesorteerd worden (2)</li> <li>• Google zoekfunctie is onhandig (3): Zoekresultaten tonen per categorie (6x)</li> <li>• Zelf kunnen filteren (3) en faceted search (2)</li> <li>• De manier waarop de resultaten worden getoond is onhandig.</li> <li>• Het zou vooral een instrumentensite moeten zijn waarin je goed kunt zoeken met verschillende mogelijkheden.</li> <li>• ‘Goed digitaliseren’ als kop boven zoekresultaat is onduidelijk</li> <li>• Kleine afwijkingen in schrijfwijze leveren verschillende zoekresultaten op: auteursrecht/auteursrechten. Bovendien komen de kennisdossiers daardoor niet altijd bovenaan in de zoekresultaten.</li> <li>• Tonen van zoektips en suggesties.</li> </ul>
	<p><b>Vormgeving zoekresultaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layout van de zoekresultaten meer gelijktrekken met vormgeving rest van de site</li> </ul>
<p><b>Opbouw zoekresultaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-aanvullen is heel prettig</li> <li>• Google komt heel bekend voor, dat is prettig</li> <li>• Kopjes boven zoekresultaten zijn duidelijk</li> <li>• De korte omschrijving is goed (2x)</li> <li>• Aan de link kun je zien vanuit welk onderdeel van de site de pagina afkomstig is</li> </ul>	<p><b>Opbouw zoekresultaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen een zoekresultaat door kunnen klikken naar een volgend zoekresultaat, zonder steeds terug te moeten naar het overzicht met zoekresultaten</li> <li>• Het is onduidelijk of je verfijnd binnen de zoekresultaten of een nieuwe zoekvraag stelt. Dit zou wel duidelijk moeten zijn.</li> </ul>

### Conclusies

De zoekfunctie is een verbetering ten opzichte van de zoekfunctie in de oude website: gebruikers zijn bekend met Google en het auto-aanvullen wordt als prettig ervaren. Dat geldt ook voor de korte beschrijving bij de zoekresultaten. Tegelijk vinden gebruikers Google ook een nadeel. Alle zoekresultaten worden op een gelijkwaardig niveau getoond en het is onduidelijk waar de relevantie van de zoekresultaten op gebaseerd is. Het is niet mogelijk om binnen bepaalde onderdelen van de website te zoeken of een zoekresultaat te verfijnen. Daarnaast bestaat de functie alleen uit een vrij zoekveld en zijn ook andere zoekmogelijkheden zoals filters gewenst. Verder kan er nu nog niet doorgelinkt worden naar het volgende zoekresultaat, maar moet men eerst terug naar de pagina.

## Tags

Pluspunten	Verbeterpunten
	<p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verduidelijken of de tagcloud op iedere pagina anders is, of tags gerelateerd zijn aan de inhoud van de pagina (2x)</li> <li>• Verduidelijken hoe de tagclouds worden opgebouwd, meest gebruikte tags, belangrijkste tags?</li> <li>• Verduidelijken wat de grootte van de tags zegt, groot = het meest voorkomend?</li> <li>• Ga er van uit dat tagclouds gemanipuleerd worden</li> <li>• Staan op een vreemde plaats</li> <li>• Lastig om er mee te zoeken</li> </ul>
<p><b>Pagina met resultaten van een tag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordening naar soort tekst (artikelen, standaarden, blogs) is fijn</li> </ul>	<p><b>Pagina met resultaten van een tag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettergrootte vergroten om de leesbaarheid te verbeteren</li> <li>• Overzichtelijker maken, er is nu teveel informatie, te veel titels achter elkaar</li> <li>• Gebruik van tagcloud levert niet de meest relevante informatie, vooral nieuwsberichten</li> </ul>
	<p><b>Volledige tagpagina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder tags in een keer aanbieden</li> <li>• Als dynamische wolk aanbieden</li> <li>• Zelf kunnen ordenen / sorteren (2x)</li> <li>• Alfabetisch sorteren (2x)</li> <li>• Achter tag het aantal hits erachter plaatsen, om aan te geven hoeveel hij gebruikt is. Of het zou fijn zijn als je zelf kan kiezen hoe je het sorteert</li> <li>• Bij verversen van de pagina ververst, de tags op dezelfde plek laten staan</li> </ul>
<p><b>Gebruik tags</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van 'Informatieplan' zag ik wel dat dat een tag is (via zoekopdracht), als ik dat zo zie kan ik me wel voorstellen dat ik het zou gebruiken.</li> </ul>	<p><b>Gebruik tags</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagclouds worden niet gebruikt (5)</li> <li>• Duidelijker maken dat gebruikers ze toe kunnen voegen (2x)</li> <li>• Voorkomen dat ze direct verschijnen, controle op voeren</li> </ul>

### Conclusies

De verhouding tussen de getoonde tags en de betreffende pagina is onduidelijk. Bovendien weten gebruikers niet zo goed hoe de tagcloud is opgebouwd: zijn het de meest gebruikte tags of de belangrijkste tags? Verder is de tagcloud lastig om mee te zoeken en levert een zoekopdracht niet alle en meest relevante zoekresultaten op. De tagpagina zelf is voor gebruikers onoverzichtelijk: zo staan de de tags niet op alfabet, blijven ze bij verversen niet op dezelfde plaats staan, is het niet duidelijk hoeveel hits een term oplevert en kunnen gebruikers zelf niet sorteren binnen de wolk. Tijdens de observaties maakten gebruikers nauwelijks gebruik van de tagcloud. 5 van de 8 gebruikers gaven aan nooit gebruik te maken van een tagcloud. Degenen die er gebruik van (zouden willen) maken vinden dat duidelijk gemaakt moet worden dat de gebruiker ze zelf toe kan voegen.

### Overige pagina's

#### DE BASIS

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"><li>Proefpersoon verwacht hier alles te kunnen vinden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proefpersoon zou hier een juridische verwijzing verwachten.</li><li>Vooraf iets wat verzonnen is door DEN. Instellingen hoeven zich hier niet aan te houden.</li></ul>

#### Vraag en antwoord

Pluspunten	Verbeterpunten
	<ul style="list-style-type: none"><li>dat is echt meer als je in contact wil treden met DEN, als ik het goed begrijp</li><li>"Ik kan dus een mailtje sturen met de vraag, en wie weet of ik dan ooit een antwoord krijg. Maar daar schiet ik nou niets mee op"</li><li>Het ABC moet op een andere plaats in de website komen.</li></ul>

#### Publicaties

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"><li>Een overzicht van Publicaties, dat vind ik ook altijd wel handig. Heel prettig dat al die rapporten aanwezig zijn. Dat je in Nederland 1 bron hebt waarbij je terecht kunt".</li></ul>	

## DENLab

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"><li>Dat DENlab vind ik wel een leuke toevoeging. Ik heb er nog niet eerder iets mee gedaan, maar het nodigt wel uit er iets mee te doen. Ik moet het gewoon inroosteren: 2 uur per week naar de website van DEN"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DEN-lab: nu niet experimenteel, zou dat wel verwachten</li><li>Duidelijk maken wat DEN Lab precies is.</li></ul>

## Blogs

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"><li>Blogs zijn interessant (2x)</li><li>Heel goed dat die nu in de site zit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Verhouding tussen blogs en andere artikelen is een beetje onduidelijk.</li></ul>

## Conclusies

Gebruikers vinden het prettig dat de publicaties, het DEN-Lab en de blog er zijn. Sommige gebruikers vinden de doelstellingen van DEN-Lab onduidelijk of hebben andere verwachtingen met betrekking tot de inhoud. Bij Vraag en Antwoord is het niet duidelijk waar de gestelde vragen terecht komen en het ABC staat voor gebruikers op een vreemde plaats.

## Algemene opmerkingen over de site

Pluspunten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"><li>Mooie kleuren, frisse site</li><li>Social media is duidelijk aanwezig</li><li>Ik vind het echt een grote verandering geworden"</li><li>Laatste nieuwsberichten worden op de homepage getoond.</li><li>Nieuwsbrief is een goede manier om op de hoogte te blijven van alle actuele ontwikkelingen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Is de site getest op kleurenblindheid? Lijkt alsof dat niet zo is.</li><li>Verschillende hoofdonderdelen hebben niet allemaal dezelfde lading: bijv. nieuws en agenda samenvoegen</li><li>URLs zijn numeriek en niet betekenisvol: onduidelijk waar je bent in de site.</li><li>De kalender loopt niet door tot 2012</li><li>'Te veel informatie op verschillende plekken en te weinig tijd om deze te lezen (2x) zonder een duidelijk overzicht van alle aanwezige informatie.</li><li>Het is niet duidelijk dat er onder de pijltjes nog submenu's zitten, omdat deze niet direct open klappen wanneer de muis er over heen gaat.</li></ul>

	<p><b>Algemeen over de kennisbank</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er mist een soort stappenplan of vragenlijst die aangeeft hoever je bent met je activiteiten, of je op de goede weg bent en welke informatie je dan nodig hebt.</li> <li>• Meer interessante bronnen opnemen zoals JISC, FARO etc.</li> <li>• Geven van feedback moet meer worden uitgelokt.</li> </ul>
<p><b>Algemeen navigatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je komt steeds op dezelfde plek terug, blijkbaar staat daar dus ook alle informatie.</li> </ul>	<p><b>Algemeen navigatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die hoofdnavigatie onderaan de pagina. Van mij had het niet hoeven. Misschien is het handig op lange pagina's... Het ziet er wel netjes uit, en het staat niet in de wegDe sitemap werkt nog niet</li> <li>• Het kruimelpad moet aansluiten bij het klikgedrag (2x)</li> <li>• Het kruimelpad duidelijker in beeld zetten.</li> <li>• Geen dode links meer (2x) of links die naar een aspx bestand verwijzen</li> <li>• Navigatie is onduidelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Onderdelen bevinden zich op onlogische plaatsen</li> <li>○ Rondklikken in een cirkel</li> <li>○ Niet duidelijk hoe je terug komt op een vorige pagina, behalve door de browserknop te gebruiken</li> <li>○ Veel heen en weer klikken en zoeken voordat de informatie gevonden is.</li> <li>○ Externe sites openen niet in een nieuw scherm</li> </ul> </li> </ul> <p>De onderdelen staan bij de nieuwe site op een andere plek dan bij de oude site. Dat is een kwestie van wennen.</p>

### Conclusies

De opmaak van de site is fris, met mooie kleuren. Ook de aanwezigheid van social media wordt gewaardeerd. Wel is het onhandig dat de urls numeriek zijn en dat een aantal onderdelen onduidelijk zijn of niet op de goede plaats zitten.

Bij de navigatie ontstaat verwarring door het kruimelpad: deze volgt niet het kliktraject, maar de structuur van de pagina's. Dat maakt het ook lastiger om terug te keren naar eerdere pagina's. De site bevat veel dode links en gebruikers hebben het idee rond te klikken in een cirkel. Er is bovendien zoveel informatie dat gebruikers geen tijd vinden om alle interessante



pagina's te lezen.

Het klikken in cirkels is niet negatief voor elke gebruiker. Eén van de gebruikers heeft aangegeven dit positief te vinden: blijkbaar is alle relevante informatie op die specifieke plaats te vinden.

Gebruikers hebben ook enkele ideeën geopperd om de kennisbank in zijn algemeenheid te verbeteren. Zoals het toevoegen van een soort vragenlijst om te inventariseren wat relevante informatie is voor gebruikers en het opnemen van meer verwijzingen naar andere relevante sites.