

Project Valorisatie

WEBSITE EN REGISTRATIETOOL

FLORIS, EDWIN, SOULEIMAN, ROBRECHT

Werkstuk Valorisatie : Groep 2

Inhoud

Begincasus.....	2
Projectvoorstel	3
Gebruikerstest 1 : Website	3
Gebruikerstest 2 : Registratietool.....	4
Projectplanning	4
Verloop project.....	5
Algemeen.....	5
Ontwikkelen gebruikerstesten.....	5
Uitvoering gebruikerstesten.....	5
Afsluiting	5
Resultaten van de gebruikerstests	5
Test 1	5
Test 2.....	7
Voorstellen oplossingen	7
Conclusie	9

Begincasus

Het platform immaterieelerfgoed.be wil een platform zijn voor beoefenaars van immaterieel erfgoedbeoefenaars. Zij kunnen er hun praktijk, gewoonte of traditie registreren, en de Werkplaats Immaterieel Erfgoed én het Departement Cultuur, Jeugd en Media beheren hun data. Enkel de beoefenaars zelf mogen content inzenden, dus niet organisatoren van evenementen rond erfgoed, of familie en vrienden. Beoefenaars van de erfgoedpraktijk houden zo de agency.

De website is een platform om kennis te borgen: om inhoud over immaterieel erfgoed te produceren, en om inhoud over immaterieel erfgoed te consumeren. Het is belangrijk dat de drempels laag blijven en de verschillende typen gebruikers tevreden. Zelf start het platform een gebruikersonderzoek aan het einde van 2022, dat wordt uitgevoerd met een HotJar Survey op de site van het platform.

Naast beoefenaars van de erfgoedpraktijk, bestaan de gebruikers van de website uit geïnteresseerden, beoefenaars, familie en vrienden van beoefenaars, organisatoren, ambachtsmannen en -vrouwen, (internationale) onderzoekers (academici, studenten, e. a.), professionals en vrijwilligers uit de erfgoed- en brede cultuursector, gemeente- en stadspersoneel, communicatie, sales en marketingpersoneel van ondernemingen ...

Naast informatie over erfgoedpraktijken biedt de website ook de mogelijkheid om borgingsacties te registreren en meester-leerlingtrajecten te delen, en deelt erfgoednieuws en data voor erfgoedevenementen.

De gemiddelde lengte van een bezoeksessie per bezoeker van het platform is 1 minuut en 46 seconden. Op zich niet slecht, maar de meeste bezoekers komen binnen via een zoekmachine en het gebruik van de zoekfuncties op het platform zelf lijkt beperkt te zijn. Ook wordt bij het registreren van erfgoedpraktijken soms afgehaakt. Registreren gebeurt in twee delen: de beoefenaar vult een aantal velden in, voegt een (verplichte) foto toe die de erfgoedpraktijk illustreert (en waarover de indiener rechten heeft), en verzendt de data. Daarna krijgt de indiener nog een vervolgmil met vragen om de ingediende praktijk verder aan te vullen, om de tekst aan een bepaalde inhoudelijke standaarden te laten voldoen.

Onze casus legt zich erop toe om de drempels voor beide typen gebruikers (de inzender en de bezoeker) te analyseren door middel van gemodereerde gebruikerstests. Een gemodereerde gebruikerstest biedt rijkere informatie dan de pop-up HotJar-survey die geen gedrag observeert dat door de gebruiker niet wordt ingevoerd op zijn of haar toestel, en kan worden gedaan in een gecontroleerde omgeving. Bij

problemen kan de observant voorkomen dat de participant voortijdig het bezoek aan de site afbreekt. De resultaten van deze test zijn daarom een waardevolle aanvulling op de HotJar-survey.

Projectvoorstel

Uit voorgaande casus werden, in samenwerking met Floris, twee gebruikerstesten ontwikkeld die samen zouden afgenomen worden als 1 gemodereerde test. Deze hadden respectievelijk betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid van de website zelf (test 1), en de registratie van nieuwe erfgoed-items via de registratietool (test 2)

Gebruikerstest 1 : Website

Bij de eerste gebruikerstest werd de scope van het onderzoek afgebakend door een onderdeel van doelstelling 1.2 van het beleidsplan van de werkplaats immaterieel erfgoed, wat werd omgevormd tot de onderzoeksvraag : "Maakt de werkplaats immaterieel erfgoed immaterieel-erfgoed(gemeenschappen) breed en divers zichtbaar op immaterieelerfgoed.be?". Hierbij werd nog de verdere vraag gesteld : "Hoe ervaren bezoekers het raadplegen van erfgoedpraktijken op immaterieelerfgoed.be ?"

Het doel van het onderzoek werd bepaald als het verzamelen van informatie over het gedrag en de attitude van gebruikers die immaterieel erfgoedpraktijken raadplegen op immaterieelerfgoed.be, met als doel het platform aan te passen zodat immaterieel erfgoed beter zichtbaar wordt.

Om deze data te bekomen zou er gebruik gemaakt worden van een gemodereerde gebruikerstest, waarvan er in totaal minstens 12 zouden worden uitgevoerd (3 per moderator), waarvan 1 bij een jongvolwassene (15-24 jaar), 1 bij een volwassene (25-64 jaar) e 1 bij een senior (64+ jaar) per moderator. Participanten moesten verder : Nederlands kunnen lezen; in Vlaanderen of Brussel wonen; ouder dan 15 jaar oud zijn; geen (familie van een) medewerker van de werkplaats immaterieel erfgoed of het departement Jeugd, Cultuur en Media zijn.

Met het uitvoeren van een gemodereerde gebruikerstest moet men rekening houden met de mogelijkheid van een sampling bias. Hierbij wordt er ook rekening gehouden met mogelijk bijkomend onderzoek door andere leden van de werkplaats immaterieel erfgoed.

Ook werd de mogelijkheid besproken van het uitvoeren van deze test via een enquête, verspreid via de nieuwsbrief van de werkplaats Immaterieel Erfgoed. Voor deze methode werd niet gekozen, aangezien men een meer kwalitatief dan kwantitatief onderzoek wou uitvoeren, maar dit was wel een mogelijkheid voor in de toekomst.

Gebruikerstest 2 : Registratietool

Bij de eerste gebruikerstest werd de scope van het onderzoek afgebakend door de onderzoeksvraag "Verzamelt en maakt Werkplaats immaterieel-erfgoed(gemeenschappen) breed en divers zichtbaar op immaterieelerfgoed.be door in te zetten op de participatieve registratie van ICE op immaterieelerfgoed.be?"

Het doel van het onderzoek werd bepaald als het verzamelen van informatie over het gedrag en de attitude van gebruikers die immaterieel erfgoedpraktijken participatief registreren op immaterieelerfgoed.be, met het doel het platform te kunnen aanpassen zodar het participatief registreren van immaterieel erfgoed makkelijker gaat en sterkere inhoud produceert.

Voor het bekomen van deze data zou net zoals bij de eerste test gebruik gemaakt worden van een gemodereerde gebruikerstest, waarbij de gebruikers zelf ook een erfgoedpraktijk, met TEST ervoor om zeker te zijn dat de beheerder zou doorhebben dat het om 1 van de testcases zou gaan. De test zou direct na de eerste afgenomen worden na de eerste, en zou dus bij dezelfde hoeveelheid en groep mensen afgenomen worden.

Projectplanning

27/9/2022 : eerste les valorisatie

18/10/2022 : kick-off : verdere uitleg over de scope van het project, eerste bespreking van kritieken op de erfgoedwebsite door de studenten.

22/11/2022 : eerste werksessie : introductie, presentatie en brainstorm in groep

Vorbereiding 2de werksessie : zelf een erfgoedpraktijk ingeven, opzoeken naar wat immaterieel erfgoed eigenlijk is

21/2/2023 : tweede werksessie : overlopen van de opdrachten, brainstorm : op zoek gaan naar interesses in verband met immaterieelerfgoed.be; bedenkingen en twijfels; beslissingen omtrent aanpak of planning verder onderzoek

7/3/2023 : 3de werksessie : opstellen van de vragen voor de gemodereerde gebruikerstest

13/4/2023 : vergadering omtrent uitvoering van de gebruikerstesten

Uitvoeren van de gebruikerstesten : tussen 22 april en 19 mei : tegen 5 mei minstens 1 gebruikerstest per persoon

Verloop project

Algemeen

Op enkele vertragingen na is het project goed verlopen, hetgeen resulteert in de concrete aanbevelingen die we doen aan de Werkplaats Immaterieel Erfgoed Vlaanderen.

Ontwikkelen gebruikerstesten

Iets dat ons redelijk veel tijd heeft gekost is de lange periodes (meestal een maand, maar tussen sessie 1 en 2 al drie maanden) tussen de werksessies die we organiseerden om de gebruikerstesten uit te werken. Hadden we dit steeds op slechts een maand maximum kunnen houden, zou er ons meer tijd gerest hebben tegen het einde van het werkstuk.

Uitvoering gebruikerstesten

Het voornaamste probleem dat we soms tegenkwamen bij het uitvoeren van de gebruikerstesten was dat sommige participanten vrij ongemotiveerd waren om deel te nemen aan de survey.

Een ander probleem dat we zagen bij het uitvoeren van de survey is dat de zoekfunctie van de website, hoewel dit initieel een van onze grotere problemen met de website was, niet aan bod kwam of niet gebruikt werd tijdens de survey, waardoor de reactie van de participanten hierop niet gezien kon worden.

Afsluiting

De voornaamste afwijking van de afspraken vond plaats tijdens de laatste maand van het project. Hierbij werd de deadline van 5 mei (voor het ingeven van de eerste gebruikerstests) door geen van de moderatoren gehaald, wat ook het schrijven van dit verslag sterk deed vertragen.

Resultaten van de gebruikerstests

Test 1

Sommige participanten hadden problemen met de cookiemelding. Bij het klikken op de link over verdere informatie over de cookies, wordt de gebruiker verwezen naar een pagina waarop enkel informatie over de cookies staat, maar geen mogelijkheid om ze te accepteren (of te verwerpen). Sommige participanten vonden de survey vervelend, omdat die iedere pagina opnieuw oppopte.

De homepagina wordt door alle participanten mooi gevonden. De dynamiek en kleurgebruik wordt gewaardeerd. Veel participanten vonden de pagina wel onduidelijk omdat berichten met nieuws over erfgoedpraktijken, berichten met data van evenementen, agendapunten van de Werkplaats, en pagina's over erfgoedpraktijken zelf, op de splash door elkaar staan. Foto's van praktijken op de splash werden door

sommigen niet duidelijk gevonden, en van verschillende kwaliteit (scherpte, kleur).

In de splash zit op dit moment niet veel logica: een participant vermeldt dat Nourouz in de eerste lijn staat, terwijl het nog tien à elf maanden zal duren tot de volgende gelegenheid om aan de erfgoedpraktijk te kunnen deelnemen. Een andere participant ervaart de splash ook als een kalender, een derde participant begrijpt niet dat ze op de afbeeldingen kan klikken om naar een pagina te gaan (de data tussen de afbeeldingen geven twee participanten de indruk een kalender of pop-up te zijn).

Opvallend is dat hoewel gebruiker intuïtief de weg wel weten te vinden, maar weinig mensen gebruik maken van de zoekfunctie. Participanten die dat wel doen, vermelden hierbij problemen. Tekst die bijvoorbeeld in de body staat, wordt door de zoekmachine niet gevonden (vgl. 'django reinhardt' en 'garnalen'). Gebruik van de buttons met groepen 'ambacht en techniek', 'eten en drinken', 'sport en spel' ... op de deelpagina immaterieel erfgoed, om weergegeven erfgoedpraktijken te kunnen filteren, leidt soms tot verwarring. Een participant die een plaatsnaam opzoekt, krijgt geen resultaten omdat hij nog filters heeft aangeduidt, hoewel hij een nieuwe zoekopdracht is begonnen.

Een andere participant die reeds een pagina geopend had, had graag gewoon op een plaatsnaam gedruwd om te kunnen zien welke erfgoedpraktijken er beoefend worden. Hoewel de plaatsnaam wordt vermeld in de locatie-info, is er geen hyperlink of button!

De pagina's worden algemeen aantrekkelijk gevonden, hoewel de kwaliteit van de pagina's qua content onderling sterk verschillen! Een enkeling heeft liever video's bovenaan de tekst, maar de voorkeur voor video's en afbeeldingen is duidelijk. Verschillende participanten lezen een tekst ook niet uit, hoewel ze aangeven de tekst wel interessant te vinden! Van de teksten die uitgelezen worden, is dat steeds omdat de tekst duidelijk leesbaar is door het gebruik van alinea's en tussenkopjes.

Onleesbaarheid van de tekst wordt ook veroorzaakt door het gebruik van vaktermen, die in de tekst niet of onvoldoende uitgelegd worden. Een participant stelt voor met links te verwijzen naar een eigen wiki, woordenboek of fotodatabank. Een andere participant oppert het gebruik van voetnoten, die in een pop-up verschijnen wanneer de gebruiker er met zijn muisaanwijzer over hovert.

Niet alle links in de bekeken pagina's werken overigens, sommige links zijn verlopen!

De aandachtsspanne van de participanten is soms erg kort, en wanneer de pagina niet aan de verwachtingen voldoet, wordt al snel weggeklikt. De verwachtingen van de participanten zijn soms hoog hoewel niet onredelijk.

Test 2

Bij de meeste participanten verliep het ingeven van de erfgoedpraktijk redelijk goed, en de meesten hadden ook geen echte problemen met het invullen ervan.

Opmerkelijk is wel dat geen van de participanten de link kon vinden naar het indienen van een erfgedpraktijk. De observant moet hier steeds helpen. De meeste participanten probeerden het via de deelpagina 'Toekomst geven'.

Opvallend is dat ook hier mensen die het formulier invulden op een desktop geen gebruik maakten van het 'menu' voor navigatie, waar de navigatie wel duidelijk aangeven is.

Wel merkten we bij bepaalde participanten dat er frequent foutmeldingen gegeven werden omdat zij niet goed merkten dat bepaalde velden (bijvoorbeeld de uitleg bij de foto) nodig waren voor het ingeven. Participanten vinden niet duidelijk aangegeven dat deze velden verplicht in te vullen zijn.

Een enkele gebruiker haalde aan dat het aantal ingevulde/vereiste tekend niet aangeduidt werd, zodat ze lastig konden inschatten hoeveel ruimte ze hadden om hun erfgoedpraktijk in te geven. In grote lijnen kan men wel zeggen dat het voor de meeste mensen lastig was om een langer verhaal in te vullen dan de gevraagde enkele lijnen.

Voorstellen oplossingen

Enkele gebruikers vinden het vervelend dat de cookiemelding verwijst naar een pagina over de cookies, waarop de cookies geaccepteerd noch geweigerd kunnen worden.

Het verdient de voorkeur dat deze melding leidt naar een **korte pagina** of **pop-up** waarbij de verschillende cookies geselecteerd en geaccepteerd dan wel geweigerd kunnen worden, of in ieder geval deze optie (zelfs als de cookies geaccepteerd **moeten** worden) te vermelden onderaan de bestaande pagina.

Verwarrend is op de home-page de mengeling van nieuws, evenementen en erfgoedpraktijken. Het verdient de voorkeur deze te **scheiden**. Het is dan ook intuïtiever voor de gebruikers om door de site te navigeren. Een enkele gebruiker bleef op de home-pagina hangen, terwijl een andere op links klikte naar nieuws, terwijl ze informatie over erfgoed verwachtte. Daardoor was de interesse al snel weg.

Onduidelijk is de zoekfunctie op de site. Een enkeling maakte hiervan gebruik. Bij het aanduiden van de filters, bv. 'vertellen en taalgebruik', 'muziek en podiumkunsten', 'feesten, rituelen en sociale gebruiken' ... , blijven deze aanstaan, ook bij nieuwe zoekopdrachten. Hierdoor worden nieuwe zoekopdrachten beïnvloed. Niet alle gebruikers merken dit direct op, en haken af. Het verdient de voorkeur boven deze filters te **vermelden** dat deze als filter functioneren. Toevoeging van een button om een zoekopdracht te **wissen** kan ook correct gebruik van de zoektool faciliteren.

Ook werkt de zoekfunctie zelf slecht. Zoeken op 'garnalen' levert bijvoorbeeld niet alle pagina's op die met garnalen verband houden, ook niet wanneer 'garnalen' in de body van de tekst vermeld worden. Dit zou kunnen worden opgelost door gebruik van een **thesaurus**.

Enkel GSM-gebruikers maken gebruik van het hamburgermenu linksbovenaan op de site. De navigatie in dit menu is echter zeer duidelijk en ook handig voor gebruikers van desktops. Het zou de voorkeur verdienen door het hamburgermenu door **responsive design** als navigatiebalk bovenaan de pagina te zetten indien gebruikers de site bezoeken met een pc (of tablet met hoge resolutie).

Meerdere mensen ervaren problemen met de teksten op het platform. Dit komt omdat, zeker waar het ambachtelijke erfgoedpraktijken betreft, er gebruik wordt gemaakt van vaktermen die in de teksten evenwel niet afdoende worden uitgelegd.

Het zou wenselijk zijn bij deze woorden te **linken** naar een wiki of woordenboek, die in een nieuw venster opent (dit ook om te voorkomen dat mensen de website verlaten wanneer ze de zoekopdracht zelf in de browser ingeven).

Ook vonden we zelf frequent pagina's die ofwel eerder advertenties zijn, alsook pagina's die heel gelimiteerd qua tekst of inhoud waren. Dit soort pagina's geven eigenlijk weinig informatie over de betreffende erfgoedpraktijk, en verpesten een beetje het imago van de website. Hiervoor zou eigenlijk een strengere **moderatie** van de pagina uitgevoerd moeten worden, waarbij er een grotere focus wordt gezet op het verkrijgen van kwalitatieve pagina's met goede uitleg over de betrokken erfgoedpraktijk.

Sommige bezoekers zouden graag de site gebruiken om in contact te komen met de erfgoedbeoefenaars. Daarvoor biedt de site de mogelijkheid. Het zou ook voordelig zijn om erfgoedbeoefenaars zelf met elkaar in contact te brengen. Ze zouden dan ook als **gemeenschap** bestaande pagina's kunnen verbeteren.

Het indienen van een erfgoedpraktijk is nu onnodig gecompliceerd doordat een indiener een eerste beschrijving van zijn praktijk indient, en dan een mail terug krijgt van een medewerker van de Werkplaats Immaterieel Erfgoed Vlaanderen om het voorgestelde stuk verder uit te werken.

Het indienen zou vereenvoudigd kunnen worden op twee manieren: door ofwel het indienen te laten doen in een sjabloon, waarbij de indiener een impressie heeft hoe zijn pagina er na publicatie uit zal zien, ofwel door een formulier.

Het voordeel van deze aanpak is de ingeeftool kan worden **opgedeeld** in meerdere vakken: inleiding, wie, wat, hoe, waarom? In de ingeefvakken kan dan al een kleine voorbeeldtekst staan in een lichtgrijs font. Dit werkt voor de indiener stimulerender dan een leeg invulvak.

Conclusie

Naast de vereenvoudiging van de site zelf, waarvan wij onder de hierboven vermelde voorstellen enkele handvaten bieden, denken wij dat de kwaliteit van de site ook sterk verbeterd zou kunnen worden door creëren van meer dialoog tussen zowel de erfgoedbeoefenaars en de werkplaats immaterieel erfgoed (in een praktische vorm bijvoorbeeld het illustreren van erfgoedpraktijken door interviews van medewerkers van de Werkplaats met de erfgoedbeoefenaars), als tussen de erfgoedbeoefenaars onderling.

Dit kan zorgen voor een meer divers, kwalitatief en representatief beeld van de verschillende erfgoedpraktijken door het uitvoeren van een goede moderatie en het aanspreken van de verschillende beoefenaars voor het samenwerken aan één pagina voor hun gezamenlijk erfgoed.