

Doelgroepen & behoeften

Het platform trekt uiteenlopende gebruikers, van professionals tot hobbyisten en incidentele bezoekers, elk met hun eigen doelen en verwachtingen. Door inzicht te krijgen in de unieke wensen van deze groepen kan het platform beter worden afgestemd op hun gebruikservaring en informatiebehoeften. Ook beheerders hebben specifieke tools en workflows nodig om deze gebruikers optimaal te bedienen en de community te ondersteunen. Deze indeling is gebaseerd op informatie uit de inventarisatie van BHIC en onze eerste sessie, maar zal verder gevalideerd worden om goed aan te sluiten bij de praktijk.

Gebruikers

Het BHIC-platform bedient een breed scala aan gebruikers. We kunnen deze gebruikers op verschillende manieren segmenteren, maar voorlopig lijkt segmentatie op **intentie**, **gebruiksdoelen** en **competenties** (zoals archivering en zoekvaardigheden) het meest geschikt. Zo kunnen we de ervaring beter afstemmen op de specifieke behoeften van iedere groep. Deze aanpak is gebaseerd op BHIC's eerste inventarisatie en onze eerste sessie, maar we willen deze indeling nog valideren om zeker te weten dat ze goed aansluit bij de praktijk. Segmentatie op basis van demografische kenmerken zoals leeftijd of geslacht lijkt hier bijvoorbeeld minder relevant, hoewel demografische gegevens over technologie-adoptie wel van belang kunnen zijn, vooral wanneer we te maken hebben met bijvoorbeeld een oudere doelgroep die digitaal minder vaardig is. Dit kan belangrijke context bieden voor het optimaliseren van de interface.

Professionele gebruikers

Professionele gebruikers omvatten voornamelijk ambtenaren die archiefinformatie zoals bijvoorbeeld een werkdossier nodig hebben. Deze gebruikersgroep wordt als relatief klein beschouwd, maar hun eisen aan het platform zijn hoog, vooral rond informatiebetrouwbaarheid en toegang tot primaire bronnen. Ambtenaren benaderen bijvoorbeeld het e-depot via e-depot.bhic.nl, een URL die onder het bhic.nl-domein valt maar een apart systeem is (Preservica via een zoekschil van My-Lex) en niet gekoppeld is aan andere systemen zoals het CMS of collectieregistratiesysteem. Deze aparte toegang wil BHIC behouden, omdat ambtenaren hier goed mee uit de voeten kunnen. Bovendien zijn ambtenaren niet alleen gebruikers, maar ook belangrijke stakeholders en leveranciers van informatie, wat hun rol in het ecosysteem extra belangrijk maakt.

Behoeften:

- **Betrouwbare en gedetailleerde informatie**

Directe toegang tot primaire bronnen en gestructureerde data is essentieel, vooral voor ambtenaren.

- **Efficiëntie en gebruiksgemak**

Functionaliteiten zoals snelle toegang tot veelgebruikte archieven en simpele exportmogelijkheden kunnen de productiviteit verhogen.

- **Community-behoefte**

Professionele gebruikers nemen vaak direct contact op met BHIC voordat ze zelf in de community op zoek gaan. Voor deze groep is de website zelden het eindstation, terwijl dit voor andere gebruikersgroepen wel het geval is. De community-behoefte onder professionele gebruikers is daardoor beperkt.

Hobbymatige gebruikers

Deze groep bestaat uit genealogie-enthousiastelingen, amateurhistorici, en mensen met een sterke persoonlijke interesse in geschiedenis. Ze zijn niet alleen gebruikers, maar ook leveranciers van informatie. Hun motivatie komt voort uit een behoefte aan verbinding en een behoefte om te delen: ze willen ontdekken waar ze vandaan komen, wat hun familie deed en wat de geschiedenis van hun stad is. Voor velen voelt BHIC als een "clubhuis" waar ze zich thuis voelen, met ruimte voor persoonlijke interactie, zoals een praatje via de chat. Deze groep kent een grote variatie in zoekcompetenties. Ervaren gebruikers hebben vaak specifieke expertise rond genealogie, archiefonderzoek of een specifiek onderwerp en zijn bereid complexere zoektools te gebruiken voor hun onderzoek. Dit vraagt om verschillende zoekniveaus: een toegankelijke basisinterface voor nieuwe gebruikers en een uitgebreide zoekfunctie voor ervaren onderzoekers..

Behoeften:

- **Uitgebreide toegang tot archieven**

Historisch en genealogisch onderzoek vraagt om diepgaande zoekmogelijkheden, vooral voor toegang tot historische documenten, stamboomgegevens en beeldarchieven.

- **Op de hoogte blijven van nieuwe informatie**

Deze groep heeft een sterke behoefte aan toegang tot actuele en relevante informatie. Ze willen daarom direct geïnformeerd worden wanneer er nieuwe inhoud beschikbaar is die aansluit bij hun interesses, zoals recent toegevoegde documenten of geüpdatete gegevens.

- **Visuele en verhalende content**

Naast data zoeken hobbyisten naar content die historie tot leven brengt door middel van beelden, kaarten en verhalen.

- **Verschillen tussen beginners en experts**

Beginnende hobbyisten hebben meer behoefte aan begeleiding en eenvoudige zoekfuncties om hun weg te vinden in de beschikbare informatie. Ze zoeken naar duidelijke uitleg, hulpteksten en tools die hen stap voor stap ondersteunen in hun onderzoek. Experts daarentegen hebben behoefte aan diepgaandere functionaliteiten en geavanceerde zoekopties waarmee ze efficiënt specifieke informatie kunnen vinden. Daarnaast waarderen ze mogelijkheden om hun kennis te delen en bij te dragen aan de community.

- **Community-interactie**

Hobbyisten hechten grote waarde aan interactie met gelijkgestemden. Die vindt nu vooral plaats op het forum. De integratie van community-functies stelt hen in staat om genealogische vragen te stellen, ontdekkingen te delen en verbinding te maken met anderen. BHIC ziet dit als een belangrijke kans om gebruikers langdurig te binden.

Incidentele gebruikers - op zoek naar behapbare informatie

Incidentele gebruikers hebben specifieke, kortstondige informatiebehoeften, zoals het ontdekken van familieachtergrond, of leren over lokale geschiedenis tijdens een bezoek aan de regio. Ze hebben doorgaans geen behoefte aan diepgaand archiefonderzoek, maar zoeken vaak naar samenvattingen of visueel aantrekkelijke content. Deze groep weet vaak nog niet precies waar ze naar op zoek zijn of wat er beschikbaar is. Hun zoekbehoefte verschilt daarmee van andere doelgroepen: in plaats van gericht zoeken, willen ze vooral iets relevants of interessants vinden dat hen aanspreekt, in verhalende vorm (tekst, beeld, audio).

Behoeften:

- **Toegankelijke basisinformatie**

Een eenvoudige zoekfunctie die snel toegang biedt tot relevante data is essentieel. Deze groep weet vaak nog niet precies waar ze naar op zoek zijn of wat er beschikbaar is. Hun zoekbehoefte verschilt daarmee van andere doelgroepen: in plaats van gericht zoeken, willen ze vooral iets relevants of interessants vinden dat hen aanspreekt.

- **Visueel aantrekkelijke en duidelijke interface**

Voor deze groep is storytelling strategisch interessanter, terwijl bij andere doelgroepen een functionelere interface, gericht op zoekfuncties, logischer lijkt. Een gebruiksvriendelijke interface met heldere navigatie blijft essentieel voor het snel vinden van informatie, maar kan worden aangevuld met verhalende elementen om de betrokkenheid te vergroten.

- **Gecontextualiseerde content**

Samenvattingen, verhalen en visuele bronnen zoals foto's en kaarten maken informatie voor deze groep snel begrijpelijk en relevant.

- **Laagdrempelige navigatie en visuele ondersteuning**

De site moet visueel aantrekkelijk en intuïtief zijn, bij voorkeur met visuele elementen en tijdlijnen.

- **Community-behoefte**

Incidentele gebruikers zijn vooral consumenten van de community, met beperkte motivatie om actief bij te dragen. Een mogelijke ingang voor een community-bijdrage is een specifieke situatie of content die voor hen extreem relevant is, waardoor ze verleid worden om toch te reageren. BHIC ziet dit bijvoorbeeld terug bij de internaatverhalen, waar gebruikers zonder passie voor genealogie zeer betrokken raken bij een specifiek onderwerp dat leeft in de community.

-

Incidentele gebruikers - op zoek naar specifiek document

Een specifieke subgroep van deze gebruikers zijn de bezoekers die op zoek zijn naar één specifiek document. Zij zoeken een bouwekening, scheidingsakte of jeugdzorgdossier. Zij hebben een functionele behoefte en hebben snel het document nodig, maar het ontbreekt aan kennis en vaardigheden om het juiste stuk snel te vinden.

- **Snelle toegang** tot archieven waarvoor mensen incidenteel komen zoals bouwtekeningen.
- **Ondersteuning in het zoeken** Geïntegreerde chatfunctie en andere vormen van assistentie en informatie bijvoorbeeld over vakjargon en openbaarheid is ook essentieel voor deze groep.

Potentiële BHIC-betrokkenen

Deze groep omvat gebruikers die specifieke behoeften hebben met betrekking tot hun interactie met de BHIC-organisatie zelf. Dit kan variëren van interesse in samenwerking tot praktische verzoeken rondom schenkingen en vrijwillige inzet of beeldmateriaal voor een journalistieke productie. Onder deze groep vallen ook de fellows waarmee BHIC samenwerkt, inclusief potentiële, huidige en voormalige fellows.

Behoeften:

- **Contact met BHIC**
Mogelijkheden om snel en eenvoudig in contact te komen met de juiste persoon binnen BHIC.
- **Schenken van historische materialen**
Informatie over hoe oude spullen geschonken kunnen worden en wat BHIC precies accepteert. Daarnaast speelt de website een belangrijke rol in het ondersteunen van collega's die inspecties uitvoeren bij ambtenaren. Hier zijn handleidingen en richtlijnen beschikbaar, zodat ambtenaren weten hoe ze hun archiefmateriaal netjes kunnen aanleveren. Dit proces wordt ondersteund via de pagina bhic.nl/relatiebeheer.
- **Vacatures en vrijwilligerswerk**
Duidelijke toegang tot informatie over beschikbare functies en mogelijkheden om als vrijwilliger betrokken te raken.
- **Fellowship-programma**
Fellows verwachten content over het fellowshipprogramma, met een centrale plek waar ze kunnen laten zien waar ze aan werken of hebben gewerkt. Dit zou potentieel onderdeel kunnen zijn van de homepage, waar nu nog geen ruimte is voor actuele of nieuwe informatie.

Beheerders

Contentbeheerders

Contentbeheerders zijn verantwoordelijk voor het beheren en organiseren van archiefgegevens, documenten en andere inhoud op het platform. Er zijn twee soorten contentbeheerders:

1. **Contentbeheerders van databases:** Zij beheren de content in de databases (zoals metadata), waarbij ze ervoor zorgen dat de data goed gestructureerd is en gemakkelijk doorzoekbaar blijft. Deze beheerders vullen systemen die buiten de scope van dit project vallen.
2. **Contentbeheerders van de website:** Zij beheren de content via het CMS van de website. Ze zorgen ervoor dat de informatie actueel en correct is en dat de content makkelijk vindbaar en doorzoekbaar blijft. Dit type beheer valt binnen de scope van dit project.

Ze hebben flexibiliteit nodig in het beheer van lange verhalen, inclusief tools voor het maken en beheren van samenvattingen van uitgebreide inzendingen. Daarnaast is er behoefte aan verbeterde tools voor het beheer van auteursrechten en bronverwijzingen bij beeldmateriaal, vooral gezien de toenemende complexiteit rond digitale rechten en het gebruik van AI-gegenereerde beelden.

Behoeften:

- **Efficiënte workflows**
Contentbeheerders moeten content eenvoudig kunnen publiceren of bijwerken zonder lange goedkeuringsprocedures. Automatisering van routinetaken kan de efficiëntie verhogen.
- **Flexibele contentstructuur**
Contentbeheerders hebben tools nodig waarmee ze verhalen kunnen opbouwen uit blokken zoals tekst, afbeeldingen, video's, quotes, en 'lees meer'-opties. Het huidige systeem is te tekstgericht en biedt onvoldoende flexibiliteit om korte en lange verhalen goed te structureren of te combineren met multimedia. Een intuïtieve en minder omslachtige aanpak is essentieel.
- **Gebruiksvriendelijk beheer van thematische content**
Het team moet eenvoudig content kunnen groeperen en presenteren rondom specifieke thema's. Thema-landingspagina's moeten zonder ingewikkelde handelingen opgebouwd en beheerd kunnen worden, zodat content rondom een bepaald onderwerp overzichtelijk en aantrekkelijk wordt weergegeven. Suggesties vanuit het systeem voor soortgelijke content helpt beheerders sneller thema's samen te stellen.
- **Structuur aanbrengen middels Thesauri**
Trefwoorden die gekoppeld worden aan verhalen en andere vormen van content maken het makkelijker gerelateerde content te koppelen aan elkaar en automatisch of handmatig te presenteren. Gebruik maken van thesauri uit het Termennetwerk van NDE maakt deze content daarna ook geschikt om te delen met externe partijen.

Communitybeheerders

Dit team bij BHIC, bestaande uit een groep moderatoren en studiezaalmedewerkers met een achtergrond in archivering en communitybeheer, is verantwoordelijk voor het faciliteren van interactie tussen gebruikers op het platform. Hun rol omvat het beheren van bijdragen van de community, zoals bijvoorbeeld het modereren van reacties..

Behoeften:

- **Moderatie- en communitytools**

Communitybeheerders hebben toegang nodig tot tools waarmee ze gebruikersbijdragen kunnen goedkeuren, bewerken, of verwijderen. Ze moeten snel kunnen reageren op ongepaste inhoud en gebruikersinteracties beheren, zoals het blokkeren van accounts bij overtredingen of het sluiten van draadjes. Momenteel wordt Feedly ingezet om een overzicht te houden van reacties, waarbij medewerkers zelf kunnen bepalen waar ze op reageren op basis van hun beschikbaarheid en expertise. Er is een openstaande vraag of dit systeem moet blijven bestaan of dat er behoefte is aan een alternatieve oplossing. Verder is er behoefte aan mogelijkheden waarmee bezoekers meer zelf kunnen doen, zoals direct foto's of bijlagen uploaden in reacties, zonder tussenkomst van beheerders.

- **Beheer van gebruikersbijdragen**

Momenteel worden tijdrovende taken, zoals het handmatig uitwisselen van contactgegevens tussen bezoekers, als inefficiënt ervaren. Het systeem moet bezoekers de mogelijkheid geven om rechtstreeks met elkaar in contact te komen, indien gewenst, zonder extra tussenkomst.

- **Inzicht in gebruikersgedrag**

Communitybeheerders hebben rapportagetools nodig om trends in gebruikersbijdragen te volgen en de betrokkenheid van de community te analyseren. Dit helpt hen om actief in te spelen op wat leeft binnen de gebruikersgroep en de community-dynamiek te verbeteren. Data over de community moet exporteerbaar zijn zodat er buiten de omgeving mee gewerkt kan worden.

Chat-ondersteuners

Deze medewerkers vormen de eerste lijn in directe gebruikersondersteuning via de chatfunctie. Ze combineren een persoonlijke benadering met efficiënte standaardantwoorden voor veelvoorkomende vragen. De wens is om het bestaande chatprogramma LibraryH3lp te behouden, omdat het BHIC hier samen met het Regionaal Archief Tilburg gebruik van maakt. Er is een gedeeld account en gezamenlijk rooster en het programma is ook op hun website ingebouwd.

Hun werk vraagt om:

- Eenvoudig deelbare zoekresultaat-URLs voor directe ondersteuning

- Geïntegreerde verwijzingen naar zoekhulp en tutorials
- Tools om gebruikers direct naar relevante informatie te leiden
- Flexibiliteit in het doorverwijzen van complexere vragen naar specialisten of het forum
- Het pro-actief aanbieden van de chat, bijvoorbeeld als een bezoeker lang op dezelfde pagina is.