



Persona's nieuwe website - versie SBIR oproep

Inleiding

Persona's zijn in het leven geroepen om te ondersteunen bij de ontwikkeling van de nieuwe website, zowel conceptueel als bij de realisatie. De persona's vertegenwoordigen klantgroepen van het Nationaal Archief. In deze bijlage zijn enkel de persona's opgenomen die relevant zijn voor de SBIR oproep.

Wetenschappelijk onderzoeker (codename: Suze)

Typering: Vrouw, tussen de 20 en 30, Utrecht, heeft een historische opleiding gehad, leest veel en graag. Ze is doorgaans geduldig in haar onderzoek en vastberaden om zoveel mogelijk informatie te vinden.

Doelen/taken: Ze doet onderzoek voor haar (promotie)onderzoek en/of in opdracht van een hoogleraar. Wil graag álle beschikbare informatie vinden en zichzelf overtuigen dat ze niets gemist heeft.

Behoeften: Ze kent de historische context en heeft een bovengemiddeld begrip van archieven, maar kan soms wat extra (zoek)hulp gebruiken. Wil dat functionaliteiten snel en effectief werken, dit is haar minimale verwachting. Ze wil graag specifiek kunnen zoeken, bijvoorbeeld met behulp van filters.

Context: Ze zoekt vaak over een heel specifiek en 'smal' onderwerp informatie ten behoeve van haar onderzoek.

Motivaties: Ze benadert het NA vanuit haar aanstelling aan de universiteit of onderzoeksinstelling. Ze is vrij vaak op de studiezaal aanwezig om onderzoek te doen.

Frustraties: Ze wil graag snel kunnen ontdekken of er wat over haar onderzoeksgebied in de archieven te vinden is. **Barrières als wachttijden en ingewikkelde en 'overbodige' procedures** irriteren haar. Als ze veel moet klikken voelt de site voor haar niet effectief aan. Bij het zoeken loopt ze tegen het probleem aan dat het archief te Googlen is: ze moet echt de structuur van een archief leren kennen en het op die manier benaderen en dat kost haar veel tijd en energie.

Informatiebehoefte: Zeer specifiek en vrij acuut

Kennis van archieven: vrij groot

Digitale vaardigheden: goed (digital native)

Scenario

Als wetenschappelijk onderzoeker wil ze informatie kunnen vinden over haar onderzoeksgebied. Ze wil via de website direct in de toegangen kunnen zoeken om te zien of er voor haar relevante gegevens te vinden zijn. De aangetroffen inventarisnummers wil ze direct kunnen inzien (digitaal indien mogelijk, of anders in fysieke vorm op de studiezaal). Maar als onderzoeker wil ze ook zeker weten dat ze alle relevante gegevens gevonden heeft. Een zoekhulp of overzicht over haar onderzoeksonderwerp is ook zeer wenselijk. Wanneer deze niet direct online voorhanden zijn, bijvoorbeeld omdat het té specialistisch is, wil ze graag contact opnemen (liefst per mail) met een archiefmedewerker. Ze is zeer gemotiveerd, want het betreft haar vast werk en ze wil graag volledig en correct onderzoek doen.

Toelichting SBIR-oproep: Deze klant heeft behoefte aan het doorzoeken van de inhoud van zoveel mogelijk archiefmateriaal. De structuur en context zijn hierbij belangrijke hulpmiddelen en relevant om haar onderzoek wetenschappelijk te kunnen verantwoorden.

Persoonlijke geschiedenis (codename: Bob)

Typering: Man, in de 50, Veenendaal, MBO-opleiding, kijkt graag naar sportwedstrijden, maar ook naar zenders als Discovery.

Doelen/taken: **wil graag weten of zijn opa, zoals in de familie beweerd wordt, 'fout' was in de oorlog.** Daarnaast wil hij de geschiedenis van de rest van de familie uitzoeken.

Behoeften: Hij heeft weinig tot geen ervaring met historisch archiefonderzoek en wil graag weten hoe hij inzage in het dossier van zijn opa kan krijgen. Hij verwacht van het NA dat er integer met gevoelige informatie wordt omgegaan. Bovendien wil hij zoveel mogelijk informatie al vanuit huis kunnen vinden en bekijken.

Context: Oorlogsdossiers zijn nog niet volledig openbaar en moeten van te voren aangevraagd worden. Verzoekers zullen dus altijd eerst een aanvraag tot inzage moeten indienen, liefst digitaal via de website. Dat vindt hij verder prima, want hij kan redelijk overweg met computers. Heeft een sterke emotionele betrokkenheid bij de materie.

Motivaties: Is bereid naar Den Haag te komen om het dossier van zijn opa in te zien om zo het verhaal over hem te bevestigen of te ontkrachten. Hij heeft een sterke behoefte om nu eens precies te weten wat er gebeurd is, en durft die confrontatie nu ook (eindelijk) aan te gaan.

Frustraties: heeft weinig kennis van archieven en heeft ook niet de behoefte om zelf echt stukken **te gaan zoeken. Wil 'gewoon' het dossier inzien en verder niets. Mocht er wat meer** zoekwerk voor de geschiedenis van de andere familieleden nodig zijn dan moet dat wel zo eenvoudig mogelijk kunnen, anders geeft hij het snel op.

Informatiebehoefte: Zeer specifiek en enigszins acuut

Kennis van archieven: redelijk weinig

Digitale vaardigheden: gemiddeld

Scenario's

- Bob zoekt nadat hij het CABR-formulier heeft ingevuld op onze website nog verder naar informatie over zijn overgrootvader. Die zat bij het KNIL en ook daarvan wil Bob weten wat er gebeurd is. Hij vindt een informatieblad over het zoeken naar een KNIL-militair, maar vindt dat nog wat lastig, dus hij mailt opnieuw, nu met een vraag over zijn overgrootvader.

Toelichting SBIR-oproep: Bob wil op een makkelijke laagdrempelige wijze alles kunnen vinden over een bepaald persoon.