

# Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed: de onderzoeksresultaten tot dusver



---

## INLEIDING

---

*Hoe gedragen gebruikers zich op digitale erfgoed sites en hoe zouden ze zich willen gedragen, maar ontbreekt de functionaliteit daartoe?* Dat is de kernvraag die ten grondslag heeft gelegen aan een aantal onderzoeken hiernaar door het Netwerk Digitaal Erfgoed en geleid hebben tot de ontwikkeling van acht Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed. In dit document worden de onderzoeksresultaten over de gedragsprofielen beschreven met het oog op verder onderzoek en gebruik van deze gedragsprofielen bij de ontwikkeling van digitale diensten door de erfgoedsector.

---

## DIGITAAL ERFGOED ALS ÉÉN GEHEEL

---

In dit in ontwikkeling zijnde stelsel wordt digitaal erfgoed gezien als één geheel en dus sectoroverstijgend. De toenemende eigenstandige rol van digitaal erfgoed en de zich ontwikkelde digitale mogelijkheden daarbij maken dat digitaal erfgoed kan worden opgevat als een *free-choice learning environment*, waarin de gebruiker zelf kiest wat hij of zij wil weten, beleven of ervaren. In dit kader past dit onderzoek naar de ontwikkeling van Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed. Het 'soort' gedrag (en daarmee samenhangend de behoeften en wensen) dat een individu kan maken van digitaal erfgoed is afhankelijk is van de context van dat moment: hetzelfde individu kan dus op verschillende momenten een andere type gebruiksgedrag vertonen.

---

## WAT ZIJN GEDRAGSPROFIELEN?

---

Wat bedoelen we met Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed en wat is de functie daarvan?

- **Gedragsprofielen geïnspireerd op fysiek bezoek:** Het idee van gedragsprofielen is geïnspireerd op onderzoek van John Falk onder museumbezoekers. Hij heeft laten zien dat het 'type' gedrag (en daarmee samenhangend de behoeften en wensen) van een individu tijdens een museumbezoek afhankelijk is van de rol die hij/zij op dat moment heeft: bijvoorbeeld als ouder die zijn/haar kind naar het museum begeleidt of als iemand die zijn/haar hobby uitoefent. De invalshoek is dus niet het individu, maar zijn/haar gedrag op een bepaald moment.
- **Wat bedoelen we met cultureel erfgoed gedrag?** Het gaat om gedrag van eindgebruikers met betrekking tot (1) onderzoek naar historische personen of gebeurtenissen, naar geschiedenis (bijvoorbeeld lokale of regionale geschiedenis of familiegeschiedenis: stambomen), (2) verzamelen van historische documenten of voorwerpen, (3) historische gebouwen of voorwerpen opknappen en (4) oude ambachten uitoefenen en/of historische gebeurtenissen naspelen (re-enactment).
- **Waarom gedragsprofielen Digitaal Erfgoed?** De Nationale Strategie is erop gericht de collecties van erfgoedinstellingen in alle sectoren (bibliotheken, archieven en musea, wetenschap) met elkaar te verbinden, en ze zo voor de klant als één geheel te presenteren. De gedachte achter de Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed is deze een harmoniserend effect zullen hebben op de

ontwikkeling van digitale erfgoedvoorzieningen en eindgebruikersdiensten bij de verschillende erfgoedinstellingen stemmen.

- **Functie gedragsprofielen bij ontwikkeling digitale erfgoeddiensten:** Voor de ontwikkeling en inrichting van digitale erfgoedvoorzieningen en eindgebruikersdiensten is het soort gedrag dat de gebruiker op een bepaald moment van de infrastructuur wenst te vertonen cruciaal voor de ontwikkeling van de functionaliteit ervan. Bij de ontwikkeling van digitale erfgoedvoorzieningen en eindgebruikersdiensten wordt dan ook veel gebruikt gemaakt van ‘customer journeys’, ‘use cases’ en/of ‘user stories’. Het streven is dat Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed hiervoor als basis kunnen dienen.
- **Positie náást persona’s, doelgroepen e.d.:** Veel erfgoedinstellingen maken voor hun marketing en communicatie onderscheid in verschillende typen gebruikers door middel van doelgroepen en/of persona’s. De Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed vervangen dat niet, maar hebben een functie ernáást, namelijk bij de (verdere) ontwikkeling van digitale erfgoeddiensten.

## ONDERZOEK NAAR DE GEDRAGSPROFIELEN IN DRIE STAPPEN

Het onderzoek dat tot nog toe is uitgevoerd naar de Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed heeft in drie stappen plaatsgevonden:

- **Literatuuronderzoek:** een uitgebreid literatuuronderzoek, een analyse van doelgroepen, persona’s en gebruikersonderzoeken van 16 erfgoedinstellingen en discussies in drie workshops met zowel ontwikkelaars als vertegenwoordigers van erfgoedinstellingen heeft geleid tot de ontwikkeling van 8 Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed. Het uitgebreide rapport hierover is [hier](#) te raadplegen.
- **Kwalitatief onderzoek onder gebruikers:** de Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed zijn vervolgens getoetst d.m.v. 15 interviews met respondenten die geïnteresseerd zijn in cultuur en geschiedenis en regelmatig gebruik maken van digitaal erfgoed.
- **Kwantitatief onderzoek onder gebruikers:** Na de interviews is er een online enquête gehouden onder 1506 geïnteresseerden in cultureel erfgoed met vragen over de gedragsprofielen.

## 8 GEDRAGSPROFIELEN DIGITAAL ERFGOED

Gedragsprofiel	Omschrijving	Resultaten 15 interviews	Enquête onder 1506 geïnteresseerden in erfgoed	
			Doe ik	Interessant
Gericht informatie verwerven	Gerichte zoekacties, gedreven door specifieke, content-gerelateerde doelen, voortbouwende op vaak bij de gebruiker reeds bestaande kennis over specifieke onderwerpen of om vaardigheden (verder) te ontwikkelen.	Brede herkenning Google is startpunt Óók ter plaatse op smartphone	51%	13%
Browse & ontdekken	Dwalen om stil te staan en zich te verdiepen bij objecten/zaken die interesse opwekken.	Brede herkenning Vaak als gevolg van gericht informatie verwerven	54%	12%
Intens beleven	Onderdompelende ervaring ( <i>‘immersive experience’</i> ) en/of contemplatieve, esthetische of spirituele ervaring, die ontspant en die ‘de batterij weer oplaadt’.	Brede herkenning in fysieke wereld (museum), maar vrijwel onbekend in digitale wereld: wél bekijken van filmpjes op internet	59%	12%
Creëren met objecten	Iets creëren op basis van content op het internet of uploaden eigen creaties online	Nooit gedaan, mogelijkheid onbekend, enkelen geïnteresseerd	13%	18%

Creëren met datasets	Creëren van apps of verrijkte datasets op basis van erfgoeddata	Geen herkenning	4%	14%
Co-creëren in een community	Erfgoedbeoefening online d.m.v. cocreatie projecten (metadata toevoegen, foto's beschrijven etc.)	Enkele respondenten noemen samen stamboom maken met familieleden en facebookgroepen over erfgoed	8%	14%
Leren	Zowel kennis en vaardigheden verwerven als doen verwerven in een educatief kader (formeel/non-formeel leren i.t.t. informeel leren)	Geen van de respondenten volgt momenteel educatief programma op dit gebied	5%	20%
Gamen	Spelen gebaseerd op/ gebruikmakend van erfgoedmateriaal. Het doel van het spel kan overigens vallen onder een ander gebruiksprofiel zoals serious gamen met leerdoelen, games om metadata te creëren bij erfgoedobjecten e.d.	Eén respondent speelt online game waarin cultureel erfgoed een rol speelt	5%	15%

Tabel 1 samenvatting onderzoeksresultaten gedragsprofielen digitaal erfgoed

In tabel 1 worden de belangrijkste onderzoeksresultaten over de 8 Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed gepresenteerd<sup>1</sup>.

In het kwalitatieve onderzoek werden veel gedragsprofielen herkend door respondenten. Wat mogelijk nog belangrijker is: er werd geen ander online gedrag gerapporteerd dan in de acht gedragsprofielen werd genoemd. De gedragsprofielen lijken dus de gehele lading te dekken. Daarnaast zijn er nog drie andere uitkomsten het vermelden waard:

- (1) de meeste activiteiten rond erfgoed op internet starten met Google.
- (2) uitleg over het begrip cultureel erfgoed was meestal nodig: bij erfgoed dachten de meeste aan historische gebouwen en steden, terwijl de andere aspecten (zie tekstkader) volgens de respondenten eerder onder het label 'geschiedenis' pasten.
- (3) Gedragsprofielen als Intens beleven en Creëren werden vaak niet direct begrepen. Wanneer websites als de Tuin der Lusten of Rijkstudio als illustratie werden getoond, raakten veel respondenten hierdoor geïnspireerd.

De resultaten van het kwantitatieve onderzoek wat betreft de Gedragsprofielen Digitaal Erfgoed staan weergegeven in tabel 1. Meer gedetailleerde gegevens staan in de bijlage. De belangrijkste andere uitkomsten zijn:

- **Gedrag is onafhankelijk van sociodemografische groep:** De gedragsprofielen komen in min of meer dezelfde mate voor bij verschillende sociodemografische groepen (geslacht, opleidingsniveau, leeftijdsgroep) en bij de Mentality indeling op basis van waarde en leefstijlen. Anders gezegd: iedereen kan alle typen gedrag vertonen. Daarmee wordt de waarde van de gedragsprofielen voor het ontwikkelen van digitale diensten onderstreept.

**Gedragsprofiel 'Rondom fysiek bezoek'**  
'Rondom fysiek bezoek' is het negende gedragsprofiel. Daarbij gaat het om het digitaal voorbereiden, plannen van een fysiek bezoek, of om na een fysiek bezoek digitaal aanvullende informatie te zoeken of na te genieten. Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat 46% van de respondenten dit wel eens doet, en 14% hierin geïnteresseerd is. Aangezien NDE staat voor het eigenstandig gebruik van digitaal erfgoed, valt dit gedragsprofiel buiten onze scope.

<sup>1</sup> Een kanttekening hierbij betreft delen (= anderen deelgenoot maken van eigen belevenis, ervaring of mening). Dit gedrag blijkt in de meeste gevallen integraal onderdeel te zijn van de andere gedragsprofielen. In het kwantitatieve onderzoek geeft 14% aan dit te doen (en 17% vindt het interessant).

- **Gebruik internet wijdverspreid, lager gebruik sociale media:** 41% van de respondenten heeft een van de cultureel erfgoedactiviteiten (zie tekstkader) in het afgelopen jaar uitgevoerd en vrijwel allemaal (91%) gebruikten daarbij óók internet. 27% geeft aan dat sociale media ook een rol hierin inspelen, waarbij Facebook en YouTube verreweg het meest genoemd worden.
- **Gewenste functionaliteit:** gevraagd naar de gewenste functies van een website over cultureel erfgoed, scoren een zoekfunctie (42%), het kunnen bekijken en beluisteren van hoge kwaliteit video's en/of afbeeldingen (34%), en een overzicht van de hoogtepunten van de collectie/tentoonstellingen (26%) het hoogste (zie tabel in bijlage).
- **Loskoppeling fysiek bezoek:** de respondenten geven aan dat 62% van hun activiteiten rond digitaal erfgoed niet gekoppeld waren aan een fysiek bezoek aan een museum o.i.d.
- **Motivaties gebruiken digitaal erfgoed:** bij de motivaties voor internetgebruik rondom cultureel erfgoed staat ontspannen/inspireren bovenaan (38%, gevolgd door leren en informeren (28%), deelnemen en participeren) 7%) en het voorbereiden van een fysiek bezoek (14%).

---

## HOE NU VERDER?

---

De bedoeling is om in samenspraak met geïnteresseerde erfgoedinstellingen de gedragsprofielen digitaal erfgoed nader te onderzoeken om daarna de eerste stappen te gaan zetten om deze toe te passen bij de ontwikkeling van digitale diensten. Daarbij kan worden gedacht aan de volgende onderzoeksvragen:

- Welke soorten functionaliteiten van digitale diensten/digitale infrastructuur faciliteren de verschillende gedragsprofielen? Welke verbeteringen zijn hierin nodig, zowel wat betreft infrastructuur/het stelsel van digitale voorzieningen als voor individuele websites van erfgoedinstellingen?
- Hoe ziet een typisch klantreis eruit binnen een bepaald gedragsprofiel en wat kan hieraan verbeterd worden? In hoeverre wordt de klantreis mede bepaald door andere dimensies van de gebruiker (tijdsdruk, domeinexpertise)?
- In hoeverre switchen gebruikers tijdens hun klantreis van gedragsprofiel en wat zijn daarbij de triggers? Deze onderzoeksvraag is vooral van belang wat betreft de mogelijkheden om *passief* gebruik van digitaal erfgoed om te zetten in *actief* gebruik van digitaal erfgoed?

## BIJLAGE: GEGEVENS KWANTITATIEF ONDERZOEK

### Verskil resultaat profiel 'intens beleven' met het kwalitatieve onderzoek

In het kwantitatieve onderzoek werd voor intens beleven de volgende beschrijving gebruikt: 'ik geniet wel eens van afbeeldingen en/of video's over historische zaken', terwijl in het kwalitatieve onderzoek de meetlat hoger lag: 'Soms stuit ik op internet op historische zaken waar ik echt van kan genieten of minutenlang naar wil kijken'. Is het verschil tussen de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek (nauwelijks herkenning door de respondenten) en het kwantitatieve onderzoek (nummer 1 van de gebruiksprofielen) door het verschil in beschrijvingen te verklaren? Het antwoord is dat dit waarschijnlijk wel een rol speelt, maar dat het hoge percentage uit het kwantitatieve onderzoek ondersteund wordt door andere resultaten: 34% ziet graag het bekijken en beluisteren van video's van hoge kwaliteit als een functionaliteit van een cultureel erfgoed website, terwijl bij de motivatie om internet te gebruiken ontspannen en inspireren eveneens hoog scoort (38%).

### Gedragsprofielen digitaal erfgoed

Gedragsprofiel	Weet niet	Doe ik niet, niet interessant	Doe ik niet, wél Interessant	Doe ik
Gericht informatie verwerven	5%	31%	13%	51%
Browse & ontdekken	5%	29%	12%	54%
Intens beleven	6%	23%	12%	59%
Creëren met objecten	6%	64%	18%	13%
Creëren met datasets	4%	78%	14%	4%
Co-creëren in een community	6%	72%	14%	8%
Leren	5%	69%	20%	5%
Gamen	6%	74%	15%	5%

In de tabel hierboven worden de meer gedetailleerde gegevens over de gedragsprofielen weergegeven: hier zijn ook de percentages 'weet niet en 'doe ik niet en ook niet interessant' weergegeven.'

### Gewenste functionaliteiten voor digitaal cultureel erfgoed

Welke opties vind je interessant voor een website over cultureel erfgoed?	
Zoekfunctie gebruiken	42%
Hoge kwaliteit video's/afbeeldingen bekijken	34%
Hoogtepunten van collectie/tentoonstellingen	26%
Informatie delen met anderen	17%
Online vragen stellen aan deskundigen	12%
Bestellen/downloaden van artikelen/ander materiaal	12%
Online cursussen volgen	7%
Online spellen over cultureel erfgoed	6%
Zelf bewerken van foto's/video's	5%
Met anderen historische objecten/voorwerpen beschrijven	4%
Online groepsdiscussies/gesprekken	4%
Zelf bewerken van beschikbare datasets	3%

## Motivatie bij internetgebruik m.b.t. digitaal erfgoed

<b>Motivatie internetgebruik m.b.t. digitaal erfgoed</b>	
Omdat de informatie mij interesseert	57%
Om mijn kennis (verder) te ontwikkelen	53%
Omdat informatie er makkelijk vindbaar is	38%
Omdat er veel informatie beschikbaar is	38%
Om mij te ontspannen	30%
Om inspiratie op te doen	29%
Om mij voor te bereiden op een bezoek	27%
Om mijn belevenis, ervaring of mening te delen met anderen	12%
Om zelf informatie te kunnen creëren/toe te voegen	10%
Om iets te leren door middel van een online spel	4%
Anders	5%

## Sociale media gebruikt bij erfgoed interesse

<b>27% van de respondenten gebruiken sociale media m.b.t. hun interesse in erfgoed. Het gaat daarbij om:</b>	
Facebook	69%
YouTube	46%
Instagram	18%
WhatsApp	18%
Twitter	9%
Pinterest	9%
LinkedIn	6%
Stepsjet	3%
Andere sociale media	7%

## Over het onderzoek

Het veldwerkers is verzorgd door Motivaction en vond plaats van 16 tot en met 28 januari 2019. De respondenten zijn uitgenodigd voor het onderzoek per e-mail met daaraan een link naar de online vragenlijst. Het onderzoek is uitgevoerd onder Nederlanders geïnteresseerd in cultureel erfgoed. Middels selectie vragen in het onderzoek zijn deze respondenten geselecteerd. De gegevens in de tabellen zijn gebaseerd op 1506 respondenten. De steekproef is een representatieve afspiegeling van de Nederlandse populatie, in de leeftijd 16 tot en met 70 jaar. Deze en andere resultaten zijn eveneens gerapporteerd in 'Onderzoek stand van zaken digitale toegankelijkheid en gebruik Nederlands erfgoed', 18 maart 2019, Kwinkgroep.