

Gebruikerstest voor de arbocatalogus

Het is goed om een website, voordat deze wordt opengesteld voor alle gebruikers, te laten uittesten door een aantal betrokkenen.

Een mogelijkheid is het uitzetten van een vragenlijst. Voordeel van een schriftelijke vragenlijst is dat deze gericht uitgezet kan worden. Voordeel van een digitale vragenlijst is weer dat deze breder uit te zetten is (bijvoorbeeld via mail) en gemakkelijker te verwerken is, zeker als deze gekoppeld is aan een verwerkingsprogramma.

Uittesten kan ook in een groep; de ervaring leert dat dit vaak meer oplevert. Testen in een groep kan in een testruimte, maar het is gemakkelijker om een aantal organisaties in de branche te vragen hieraan mee te werken en de test op locatie te houden. Er zijn ook andere plekken waar de test gehouden kan worden: bijeenkomsten van vakbondsleden uit de branche bijvoorbeeld.

Middels het testen in groepjes kan snel een goede indruk gekregen worden hoe gebruikers tegen de website aankijken, zowel tegen de inhoud als de werking van de site. Een test in vier uiteenlopende bedrijven (groot / klein, en met verschillende activiteiten), met elk twee gevarieerd samengestelde groepen (dus medewerkers uit verschillende geledingen in de organisatie), levert al een prima eerste indruk op hoe de catalogus ontvangen wordt. Een test kost elke medewerker trouwens een beperkte hoeveelheid tijd: in 1 uur is al veel te doen.

Inmiddels zijn in de praktijk veel ervaringen opgedaan met gebruikerstesten voor catalogi. Op grond hiervan zijn in dit document aanwijzingen en suggesties gebundeld. Hiermee is tot een goede gebruikerstest te komen. Wilt u hier toch aanvullend ondersteuning bij, neem dan contact op met uw vakbond of werkgeversorganisatie voor meer informatie.

Houdt overigens ook na het openstellen van uw website bij de gebruikers de vinger aan de pols:

- biedt hen op de site een gemakkelijke en goed zichtbare mogelijkheid om reacties te geven en vragen te stellen;
- houdt bij hoeveel mensen de site bezoeken, hoe lang zij blijven, welke onderdelen het meest frequent en langst bekeken worden;
- geef gebruikers eventueel de mogelijkheid zich in te schrijven op een digitale nieuwsbrief of arbobericht. Zo beschikt de branche over een adressenbestand met behulp waarvan actief de dialoog kan worden geopend.

Voorbeeld 1: Testen in een groepje.

Of dit nu in een testruimte gebeurt of op locatie in een werkruimte: de kwaliteit van de test valt of staat bij een goede voorbereiding. Hieronder volgt stap voor stap de werkwijze.

Stap 1. Selecteer de deelnemers aan de test uit de doelgroep

De kwaliteit van de test staat of valt met de juiste selectie van de potentiële gebruikers in de testgroep. Test nooit met collega's, familieleden of vrienden. Voorkom dat de test (alleen) wordt gedaan door mensen die goed ingevoerd zijn (alleen arbocoördinatoren bijvoorbeeld).

Wordt aan bedrijven gevraagd deelnemers te selecteren, omschrijf dan een gevarieerde doelgroep en vraag of zij daaruit deelnemers aan de test willen benaderen.

Voorkom daarnaast dat er vooraf beïnvloeding van de deelnemers aan de test mogelijk is. Maak elke aankondiging dus zo dat mensen wel nieuwsgierig worden maar formuleer het verzoek verder neutraal.

Als de deelnemers aan de test naar een andere locatie moeten komen, geef dan een duidelijke routebeschrijving zodat er geen stress ontstaat. Geef begin- en eindtijd duidelijk aan en gebruik geen ingewikkelde termen over wat van hen verwacht wordt.

Stap 2. Maak een goed testformulier

Zorg ook vooraf voor een duidelijk testformulier waarop alle reacties kunnen worden genoteerd. Het gaat enerzijds om een formulier dat gebruikt kan worden door de begeleider van de test, anderzijds om een formulier voor de deelnemers aan de test.

Om dit te kunnen maken, moet tevoren vastgesteld worden welke vragen (taken) aan de deelnemers zullen worden voorgelegd. Gebruik onderstaande stappen om deze vragen op te stellen.

Let goed op de formuleringen van de vragen, zorg dat ze het zoeken aanmoedigen, stel de opdrachten niet op een te gesloten manier. Wanneer u ze een oplossing voor een knelpunt laat zoeken, dan is het zinvol te vragen of men de gevonden oplossing bruikbaar vindt.

Voorkom dat men in tijdsnood komt tijdens de test en beperk het aantal vragen.

Een belangrijk onderdeel op het formulier is ook de vraag naar welke functie men vervult en daarnaast expliciet de vraag of men bijvoorbeeld betrokken is bij het arbobeleid in de organisatie (bijvoorbeeld via deelname aan de arbocommissie). Dit zijn belangrijke vragen voor het interpreteren van de antwoorden.

Stap 3. Houd zelf de tijdsplanning goed in de hand tijdens de test

Deel van tevoren de tijd in die deelnemers krijgen voor elk onderdeel van de test.

Rond de eerste onderdelen af met een plenair rondje: zo krijgen deelnemers een duidelijker beeld van wat er van hun verwacht wordt en kunnen zij de verdere onderdelen beter uitvoeren.

Geef de deelnemers als dat lukt pas een nieuwe taak als de vorige taak gereed is. Hierdoor kunnen zij zich concentreren op de taak die zij onder handen hebben en komt er betere feedback.

In de loop van de test kunnen mensen vrijer gelaten worden om zelf de rest van de test te doen.

Stap 4. Stel de deelnemers aan de test op hun gemak en leg uit wat de bedoeling is

Zoals met alles is de eerste indruk erg belangrijk. Elke deelnemer aan de test moet in alle rust kunnen testen. Het liefst doet men dat in zijn eigen omgeving. Is dat niet het geval zorg dan voor een omgeving waar men op z'n gemak is. Neem 10 minuten de tijd om even kennis te maken en mensen te laten acclimatiseren.

Leg dan uit hoe het testen zal verlopen. Vertel eerst in grote lijnen wat een arbocatalogus is. Leg uit welke stappen er bij de test gezet zullen worden en hoe lang het allemaal gaat duren.

Stel de deelnemers aan de test op hun gemak, vertel dat het gaat om het verzamelen van hun indrukken en meningen over de site en dat *alle* reacties welkom zijn, ook kritische opmerkingen, vragen, onduidelijkheden e.d. Laat zijdelings blijken dat er niet geoordeeld wordt over henzelf: er is dus geen 'goed' of 'fout', ongeacht wat zij melden.

Stap 5. Laat de deelnemers eerst vrij rondsurfen op de website

Laat de deelnemers, voordat zij beginnen met de test, eerst kennis maken met de website en daar vrij op rondkijken. Noteer deze indrukken van de deelnemers bij deze eerste kennismaking met de site door in een rondje te vragen om eerste reacties.

Stap 6. Laat de deelnemers vervolgens specifieke opdrachten uitvoeren

Geef de deelnemers vervolgens in twee rondes twee keer een meer specifieke opdracht zoals het zoeken naar een specifieke oplossing voor een risico, het nagaan welke wetgeving van toepassing is, het vinden van meer informatie over een arborisico.

Naast bijvoorbeeld twee specifieke opdrachten, die voor iedereen hetzelfde zijn, kan men aan de deelnemers vragen zelf één vraag te bedenken waarnaar zij nieuwsgierig zijn, en hen die ter hand te laten nemen. Wordt dit niet plenair behandeld, maar moeten deelnemers dit schriftelijk verslaan, zorg dan dat zij de vraag ook op het testformulier zetten, zodat ook de ervaringen met het zoeken naar een antwoord beter te begrijpen zijn door degene die de testresultaten moet verwerken.

Stap 7. Houd u op de achtergrond als de deelnemers aan de test hun taken uitvoeren

De testleider mag de deelnemers van de test niet beïnvloeden en moet zich zo terughoudend mogelijk opstellen. Als u in de testruimte moet zijn, wees dan zo stil mogelijk en laat zo min mogelijk van uw aanwezigheid merken.

Ontvang alle reacties op een open wijze en daag mensen vooral met vragen uit om meer inzicht te geven in hun ervaringen en impressies.

Stap 8. Stel na afloop vragen

Rond de test aan het eind af met een aantal algemene vragen. Naast een algemene indruk van de site kan gevraagd worden:

- of de site nuttig en bruikbaar wordt gevonden;
- of men de informatie die men zoekt gemakkelijk kan vinden;
- of de beschreven arbeidsrisico's en de oplossingen relevant zijn;
- of de site voldoet aan de verwachtingen en
- of de mening over de site tijdens het testen is verbeterd of verslechterd.

Vraag altijd ook om verbeteringsmogelijkheden. De 'look en feel' is ook een onderwerp waarnaar uitgevraagd kan worden: is het een site 'voor ons'?

Voorbeeld 2 Testen met behulp van enquête.

Als u van een enquête gebruik maakt dan volgt hier een voorbeeld van een vragenlijst die gehanteerd kan worden. Het gaat hier om een algemeen format, waaruit zowel een schriftelijke als digitale vragenlijst samengesteld kan worden.

Gebruikt u een enquête via internet dan kunt u van verschillende (ook gratis) enquêteprogramma's gebruik maken. Om gebruikers te bereiken kan een link naar de test per mail verstuurd worden. Een internetvragenlijst is natuurlijk ook te gebruiken in groepsverband, bijvoorbeeld in combinatie met de test in een testruimte.

Voorbeeld uitnodiging voor het invullen van de vragenlijst

Onlangs is de arbocatalogus afgerond. De arbocatalogus geeft oplossingen voor veelvoorkomende arborisico's in uw branche.

Wij willen u graag vragen om met deze vragenlijst uw mening over de catalogus te geven. Wij vragen u daarom om hieraan mee te doen.

1. Open de vragenlijst (link). Open tegelijkertijd de testversie van de arbocatalogus op het internet: <internetadres>
2. Kies uit uw eigen praktijk minimaal drie werksituaties met knelpunten uit m.b.t. fysieke belasting of intern transport (**Noot voor de branche:** benoem hier de arbeidsrisico's die bij u in de catalogus worden behandeld) en bedenk welke informatie u wilt hebben over dit knelpunt.
3. Zoek naar mogelijke informatie over het knelpunt. Maak aantekeningen van uw bevindingen, zodat u die kunt gebruiken bij het invullen van de vragenlijst.
4. Uiteraard kunt u daarnaast ook naar believen door de arbocatalogus surfen en op basis daarvan commentaar leveren.
5. Vul **vervolgens** de vragenlijst in. Deze bestaat uit een aantal algemene vragen, een aantal inhoudelijke vragen en vragen over de gevonden informatie (dit gedeelte is drie keer meegestuurd: zie de pagina's situatie 1, situatie 2 en situatie 3).

Dank u wel! Graag uiterlijk (Datum.....) opsturen naar: retouradres

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Voorbeeld vragenlijst

Let op: Onderstaande vragen zijn suggesties. Zij moeten voor de eigen branche worden aangepast aan de specifieke situatie en informatie in de eigen arbocatalogus.

Algemene vragen

1. Algemene indruk

Wat is uw algemene indruk van de Arbocatalogus?

2. Zoekstructuur in de arbocatalogus

(Hier kunt u desgewenst een screenshot invoegen van een eigen voorbeeld van de zoekstructuur op de eigen site)

Is voor u duidelijk hoe de zoekstructuur werkt?

Was het gemakkelijk om de informatie te vinden die u zocht?

Hebt u tips voor verbetering?

3. Hoeveelheid informatie in de arbocatalogus

Vindt u de hoeveelheid informatie onvoldoende / voldoende / ruim voldoende?
Hier kan eventueel aanvullend uitgevraagd worden.
Zo nee, wat mist u nog?

4. Oplossingen

Heeft u oplossingen gevonden voor één of meer knelpunten waar u in uw bedrijf mee te maken hebt?

Beoordeling praktische toepasbaarheid van de informatie - Situatie 1

- a. Situatie > Beschrijf in het kort het knelpunt waarvoor u informatie hebt gezocht.
- b. Zoekstructuur > Welke trefwoorden heeft u gebruikt en/of welke categorieën heeft u geselecteerd om informatie te vinden?
- c. Informatie > Welke informatie (oplossingen, minimumeisen, voorbeeldprojecten, tools) heeft u gevonden?
- d. Informatie > Heeft u het idee dat u wat aan deze informatie heeft? Ofwel: vindt u de gevonden informatie handig en praktisch toepasbaar?
- e. Hebt u tips voor aanvullingen / verbeteringen?

Beoordeling praktische toepasbaarheid van de informatie - Situatie 1

- a. Situatie > Beschrijf in het kort het knelpunt waarvoor u informatie hebt gezocht.
- b. Zoekstructuur > Welke trefwoorden heeft u gebruikt en/of welke categorieën heeft u geselecteerd om informatie te vinden?
- c. Informatie > Welke informatie (oplossingen, minimumeisen, voorbeeldprojecten, tools) heeft u gevonden?
- d. Informatie > Heeft u het idee dat u wat aan deze informatie heeft? Ofwel: vindt u de gevonden informatie handig en praktisch toepasbaar?
- e. Hebt u tips voor aanvullingen / verbeteringen?

5. In de arbocatalogus zijn minimumeisen opgenomen

Vindt u deze minimumeisen bruikbaar voor uw bedrijf?
Hebt u voorstellen voor een tekstwijziging?
Hebt u andere aanvullingen/opmerkingen?

6. In de catalogus is algemene informatie opgenomen over de arbeidsrisico's

Vindt u deze informatie duidelijk?
Vindt u deze informatie nuttig?
Mist u nog informatie?

7. In de arbocatalogus is al veel te vinden, maar wij zijn nog op zoek naar goede praktijkvoorbeelden. Kent u een voorbeeld van een goede praktijkervaring?

Beschrijft u dan a.u.b. hieronder in het kort de oplossing. Geef ook uw telefoonnummer. Wij bellen u dan en kijken of uw oplossing in de arbocatalogus geplaatst kan worden.

8. Overige opmerkingen

Hebt u aanvullend nog ideeën om de arbocatalogus te verbeteren? Wij horen het graag!