

Een gebruiksvriendelijke arbocatalogus: zo doe je dat!

In de uitgeversector zijn gebruikers vanaf het begin actief betrokken bij de ontwikkeling van de arbocatalogus. Recentelijk werd de spreekwoordelijke 'slagroom' op de gebruiksvriendelijke catalogustaart gezet met een usability test. Deze is belangrijk om na te gaan of vorm en inhoud aansluiten bij de wensen en behoeften van gebruikers. Hoe verliep deze test in de praktijk? Een kort verslag.

Aukje van den Bent en Joanne Kloosterboer

Testen of je website voldoende gebruiksvriendelijk is, doe je niet zomaar. Er gaan belangrijke beslissingen en acties aan vooraf. Bijvoorbeeld de keus van sociale partners om toekomstige gebruikers intensief bij de ontwikkeling van de arbocatalogus te betrekken. Logisch als je wilt dat de catalogus in de praktijk een echte bijdrage gaat leveren. Toch gebeurt het lang niet altijd en de keuze voor kwaliteit betekent hard werken.

Uitgeverijen kozen ervoor een gebruikersgroep te vormen van werknemers. Deze groep dacht mee over welke onderwerpen en welke maatregelen in de catalogus opgenomen zouden worden. Ook reageerde de gebruikersgroep op de eerste uitwerkingen van maatregelen. Dit bepaalde mede welke informatie per maatregel opgenomen werd en welke schrijfstijl voor de gebruikers aantrekkelijk was. Vervolgens werd het moment van de usability test bepaald. Hoe eerder gebruikers een eerste digitale versie bekijken, hoe gemakkelijker en goedkoper wijzigingen kunnen worden doorgevoerd. Aan de andere kant geldt dat hoe later je de test uitvoert, hoe meer vorm en inhoud gebruikers kunnen zien om een mening over te kunnen geven. Met digitaliseerder Humatix hebben de

'Tijdens een van de gebruikersbijeenkomsten kozen we ervoor om de maatregel "gebruik van sneltoetsen" in de catalogus op te nemen. Als je sneltoetsen gebruikt, zoals Ctrl C "kopiëren" en Ctrl V "plakken", hoef je de muis minder te gebruiken. Toen ik hoorde dat het kan helpen bij het voorkomen van RSI – en nog sneller werkt ook - was ik verkocht. Van weer een andere gebruiker heb ik een handige lijst gekregen van een aantal veel gebruikte combinaties. Zelf probeer ik nu regelmatig deze sneltoetsen te gebruiken, wat overigens best wat oefening en gewenning vraagt. Uit praktijkverhalen van andere leden van de gebruikersgroep viel mij op dat je veel voordeel kunt halen uit dit soort "kleine" maatregelen.'

Ina de Lange, lid van de gebruikersgroep namens uitgeverij Brill



uitgeverijen daarom nauw afgestemd wat het meest geschikte moment is voor de uitvoering van de usability test.

Hulp van expert

De uitgeverijen kozen vervolgens voor een usability test in twee stappen. Usability expert Carin van den Bosch van Ergo-balans begon met een beoordeling van het ontwerp. Deze bevindingen werden in overleg met de projectleider en digitaliseerder verwerkt in de digitale versie. De usability expert ging daarna met zes verschillende gebruikers individueel aan de slag. Enkele dagen later volgde een test met twee groepen van in totaal vijftien gebruikers. Deze gebruikers voerden twee aan twee de test uit. Daarna volgde een groepsdiscussie over de bevindingen. Zo werden gebruikers van verschillende uitgeverijen met verschillende functies bij de website betrokken. Carin van den Bosch: 'Ik werk graag met scripts om gerichte feedback van de gebruikers te krijgen. Ik vraag naar eerste indrukken en op welke manier de site uitnodigt tot zoeken en vinden. Daarna stel ik specifieke vragen waarop de gebruikers een antwoord moeten vinden. Hoe de gebruikers naar zo'n antwoord zoeken, hoe zij redeneren en hoe zij dit ervaren geeft mij belangrijke informatie over de gebruiksvriendelijkheid van de website.'

ArboCatalogus

De arbocatalogus is geen wettelijke verplichting, het wordt wel gezien als een oplossingenboek voor arbo-zaken. Arbo-Magazine besteedt dit jaar in elk nummer uitgebreid aandacht aan de arbocatalogus



Werknemers van verschillende uitgeverijen testen de gebruikersvriendelijkheid van hun arbocatalogus.

'Ik ben nu drie maanden arbocoördinator en vond het dus handig om bij die bijeenkomst mensen van andere organisaties te spreken. Het was ook leuk om ervaringen uit te wisselen. Zo heb ik een verhaal verteld over onze "fit@work week", een week waarin we aandacht van onze medewerkers vragen voor gezond leven en werken. We organiseren dan allerlei workshops, van lachyoga en "gezond achter je computer" tot chi kung en lunchwandelen. Mijn verhaal komt nu als praktijkervaring op de site. Het meest interessant om te horen vond ik het verhaal over de trainingen functioneringsgesprekken. Dat bedrijf had in het kader van leeftijdsbewust personeelsbeleid hun leidinggevend en medewerkers trainingen aangeboden. Medewerkers leerden om goed voor hun belangen op te komen en leidinggevend om ook over de werkprivé-balans door te vragen. Interessant omdat wij ook bezig zijn met levensfasebewust HR-beleid.

Evelien van der Geest, arbocoördinator bij Sanoma

Keuze voor kwaliteit betekent hard werken

Persoonlijker en visueler

De eerste indruk van de site was goed: betrouwbaar, zakelijk en overzichtelijk. Toch bleek er nog veel te verbeteren. De resultaten van de gebruikerstest betekende werk aan de winkel voor de digitaliseerder en schrijvers van de site. 'Een belangrijke uitkomst', aldus Carin van den Bosch, 'is dat gebruikers veel waardering toonden voor de directe en zakelijke schrijfstijl bij de maatregelen. Maar bij de praktijkverhalen verwachtten ze een meer persoonlijke stijl; een verhaal met een persoon erachter.' Nu zijn de praktijkverhalen niet alleen maar een keurige opsomming van tips en effecten, maar interviews met eventueel een foto erbij.

Een ander voorbeeld van een resultaat ging over het presenteren van oplossingen. 'Zo'n 35 verschillende oplossingen, dat is nogal wat', zegt Van den Bosch. 'Gebruikers zien dan al snel door de bomen het bos niet meer'. Ze vroeg daarom specifiek door hoe gebruikers zoeken en deed suggesties om de maatregelen op een visuele manier te presenteren. Het resultaat is vanaf januari 2009 te zien op www.arbocatalogusgezonduitgeven.nl.

Meer betrokken

Mariëtte van Caulil is vanaf het begin betrokken geweest bij de ontwikkeling van de arbocatalogus. Zij is P&O-medewerker en arbocoördinator bij uitgeverij Malmberg in Den Bosch. 'Voor mij is de usability test een hele plezierige kennismaking geweest met de arbocatalogus Gezond Uitgeven!' vertelt ze. 'Zo weet ik al veel meer over alle mogelijkheden om aan gezonde werkdruk en gezond beeldschermwerk te werken. Deze betrokkenheid helpt mij om in ons bedrijf de arbocatalogus beter onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Dus door het meedoen als gebruiker leeft het voor mij meer. Dat is ook winst voor het bedrijf. En de sector wil dat ook met de arbocatalogus bereiken, toch? Zo snijdt het mes aan twee kanten.'

Ook sociale partners waren erg tevreden met de usability test. Mede dankzij de test en de ervaringen van gebruikers konden zij snel overeenstemming bereiken over de definitieve versie van de inhoud van de arbocatalogus. Op 30 september 2008 vond de gebruikerstest plaats en één maand later op 31 oktober plaatsten sociale partners hun handtekening onder de catalogus, die inmiddels ter toetsing bij de arbeidsinspectie ligt. ◀

Joanne Kloosterboer is Partner in DEXIS Arbeid, Aukje van den Bent is organisatie adviseur bij Ergo-balans. Beide bedrijven nemen deel in het netwerk van De Goede Praktijk, dat is gespecialiseerd in het maken van arbocatalogi. www.degoedepraktijk.nl