



Naar een geharmoniseerde meting van
gebruik en impact van digitaal erfgoed:
een Plan van Aanpak

NDE - Zichtbaar

Datum voltooid: 22-01-2021

Auteur: Frank Huysmans

Versie: 1.1

Bestandsnaam: Naar een geharmoniseerde meting van gebruik en impact van digitaal erfgoed

Documenthistorie

Revisies

Versie	Status	Datum	Wijzigingen
0.9	Concept	23-12-2020	Eerste versie door Frank Huysmans (WareKennis)
1.0	Concept	24-12-2020	Kleine aanpassingen n.a.v. opmerkingen Leo Schutte
1.1	Concept	22-01-2021	Toegevoegd is een bijlage (nummer 1; de vragenlijst is nu bijlage 2) met een voorstel voor een beperkte lijst indicatoren, ter bespreking in het vervolgtraject

Distributie

Dit document is verstuurd aan:

Versie	Datum verzending	Naam	Functie
0.9	24-12-2020	Leo Schutte (NDE) Chris Groeneveld (NDE) Maartje de Boer (RCE) Maurits vd Graaf (Pleiade) Merijn van Os (OCW) Rogier Brom (Boekman) Maartje Goedhart (Boekman) Jos de Haan (SCP) Marjet van Rietschoten (DEN) Marcus Cohen (DEN) Sophie Heijkoop (DEN)	projectleider Zichtbaar domeinmanager Zichtbaar leden werkgroep Indicatoren Zichtbaar
1.0	24-12-2020	Leo Schutte (NDE) Chris Groeneveld (NDE)	projectleider Zichtbaar domeinmanager Zichtbaar
1.1	22-01-2021	Chris Groeneveld (NDE)	domeinmanager Zichtbaar

INHOUD

1	Achtergrond: harmonisatie van indicatoren	4
2	Probleemstelling	8
	Doelstellingen	8
	Vraagstellingen	8
	Werkwijze	9
	<i>Top-down-traject</i>	9
	<i>Bottom-up-traject</i>	9
	<i>Integratie</i>	9
3	Een normatief kader: wat willen we weten en meten?	10
	Digitalisering en registratie van gedrag	11
	Analytics, kpi's en strategisch beleid	11
	Outputs en outcomes	12
4	Op weg naar geharmoniseerde indicatoren	16
	Page tags, log files en cookies	16
	Indicator: combinatie van definitie en meetprocedure	17
	Datacleaning en geharmoniseerde tellingen	18
	Gebruik van standaarden	19
	Inventarisatie van indicatoren: een pilotonderzoek	19
5	Plan van Aanpak voor een vervolgtraject	21
	Top-down: Gezamenlijk ontwikkelen van erfgoedbreed normatief kader voor impact digitaal erfgoed	21
	Bottom-up: harmonisatie van bestaande statistics door 'voorhoedegroep' (bottom-up)	22
	Projectleiding en afstemming	22
	Literatuur	23
	Bijlage 1: voorstel voor startlijst van geharmoniseerde indicatoren	26
	Bijlage 2: vragenlijst	28

1 Achtergrond: harmonisatie van indicatoren

In de afgelopen pakweg vijftien jaar zijn aanzienlijke inspanningen verricht om cultureel erfgoed in digitale vorm beschikbaar te maken. Het beschikbaar maken was lang niet altijd het primaire doel. Dat was bijvoorbeeld eerder de bescherming van kwetsbaar materiaal (zoals archiefstukken, boeken, kranten en tijdschriften in het programma *Metamorfoze*¹) om bij aanvragen van het materiaal niet het origineel maar een digitale foto of scan te kunnen tonen. Of het doel was het digitaal doorzoekbaar maken van het materiaal. Niettemin was vanaf het begin duidelijk dat het beschikbaar stellen van digitaal - gedigitaliseerd dan wel digital-born-cultureel erfgoed via websites en databanken de zichtbaarheid ervan een enorme impuls kon geven.

Inmiddels is al veel cultureel erfgoed digitaal beschikbaar voor diverse vormen van gebruik:

- onderwijs: formeel en informeel leren,
- onderzoek in wetenschap of vrije tijd (bijv. genealogie),
- creatief hergebruik ('remixen', ook voor commerciële doeleinden),
- persoonlijke ontwikkeling, het (verder) ontwikkelen van vaardigheden,
- vrijetijdsbesteding en amusement.

Hoewel de hoogtijdagen van de massadigitalisering van fysiek erfgoed misschien al achter ons liggen, komt er op dagelijkse basis meer digitaal erfgoed bij. Gedigitaliseerde collecties die aanvankelijk een selectie van het beschikbare materiaal boden, worden stukje bij beetje uitgebreid. Neem de collectie van gedigitaliseerde kranten in Delpher: de al imposante collectie van gedigitaliseerde historische kranten, tijdschriften, boeken en radiobulletins krijgt van tijd tot tijd een aanvulling. Er worden bijvoorbeeld nieuwe dagbladtitels aan toegevoegd, of aanvullende jaargangen van reeds aanwezige titels. Naarmate de tijd vordert, betekent dit ook dat het bronmateriaal niet langer gedigitaliseerd hoeft te worden, omdat het als digitale bron beschikbaar is. Zo ontvangt het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid dagelijks de uitgezonden programma's in digitale vorm, ter archivering op de eigen servers. En door 'digitisation on demand', het op aanvraag van een belangstellende digitaliseren van een bron waarna het digitale bestand meteen wordt toegevoegd aan de eigen collectie, dijt de collectie verder uit (zij het minder snel en minder 'volledig').

Steeds nadrukkelijker komt met dit alles de vraag op in hoeverre het materiaal wordt *gebruikt*. Is het voldoende zichtbaar voor de doelgroepen waarvoor het wordt ontsloten? Welke factoren beperken de zichtbaarheid (o.a. auteursrechtelijke beperkingen aan hernieuwde openbaarmaking)? Is er winst te behalen met gerichte campagnes om de bekendheid met het materiaal bij diverse doelgroepen te vergroten? Hoe verhoudt zich het digitale tot het fysieke 'gebruik'?² En zijn cijfers over het gebruik vergelijkbaar(der) te maken over instellingen, tussen erfgoedsectoren en eventueel ook tussen landen (EU)?

¹ <https://www.metamorfoze.nl/>, geraadpleegd oktober 2020.

² Vgl. Van den Broek en Gieles (2018).

Het NDE-programma Zichtbaar³ houdt zich met vragen als deze bezig. Onderzoeken en andere activiteiten binnen het programma hebben al een heel scala aan inzichten en voorstellen opgeleverd:

- Bij het nulmeting onderzoek dat KWINK Groep in 2018 uitvoerde, bleek dat cijfers uit verscheidene onderzoeksbronnen en de verschillende erfgoedsectoren (archieven, bibliotheken, musea) moeilijk te vergelijken waren. Een belangrijke oorzaak daarvan bleek te zijn dat gehanteerde definities te veel uiteenliepen.⁴
- Het meest recente onderzoek betrof de inventarisatie van een begrippenkader door Bureau de Graauw. Voor dit onderzoek werd onder meer gebruik gemaakt van o.a. ABC Digitaal Erfgoed,⁵ de Cultuurindex en de Cultuurmonitor van de Boekmanstichting,⁶ de Digitale Erfgoed Referentie Architectuur (DERA),⁷ de ENUMERATE-surveys naar de stand van zaken in digitalisering bij Europese erfgoedinstellingen die onder de vlag van Europeana zijn uitgevoerd,⁸ de Erfgoedmonitor⁹ en het al genoemde KWINK Groep-onderzoek. Het eindrapport "Raamwerk voor meting van doelbereik" is de aanleiding voor dit projectvoorstel.¹⁰

Voor het huidige projectvoorstel zijn met name de inzichten over de afstemming tussen aanbod en vraag relevant, in het bijzonder *indicatoren* die de mate van gebruik van dat aanbod in kaart brengen. Die indicatoren zijn minder eenduidig dan ze misschien op het eerste gezicht lijken, om meerdere redenen.

1. De instituties die digitaal erfgoed beschikbaar maken verschillen naar *grootte* in termen van collecties, budget, personeel etc., en daarmee naar de inspanningen die zij kunnen verrichten om items uit hun collecties te kunnen digitaliseren en metadata erover beschikbaar te stellen.
2. De digitaal beschikbare *content* is enorm heterogeen van aard, van archiefkaarten tot wiegedrukken, van foto's tot hele speelfilms, van geluiden-van-vroeger tot augmented reality-weergaven van monumenten (en ook: gedigitaliseerd versus digital born).
3. De manieren waarop gebruik wordt gemeten lopen uiteen, doordat *definities* van wat 'gebruik' is kunnen verschillen. De oorzaak hiervan is gelegen in meerdere factoren: de faciliteiten die men aanbiedt (de digitale bronnen zelf, metadata, een zoekfunctie); de gebruikte instrumenten (Google Analytics, Alexa, Jetpack e.a. die uiteenlopende definities van bijvoorbeeld 'unieke bezoeker' kunnen hanteren); maar ook de aard van het materiaal (bij teksten: aantal consultaties, downloads, citaties; bij afbeeldingen: impressies, downloads, remixes; bij muziek en films het aantal streams, enzovoorts). Deze kwalitatieve verschillen tussen soorten materiaal bemoeilijken het vergelijkbaar maken van de 'prestaties' van erfgoedinstellingen wat zichtbaarheid in het digitale domein betreft.

³ <https://www.netwerkdigitaalerfgoed.nl/activiteiten/digitaal-erfgoed-zichtbaar/>, geraadpleegd december 2020.

⁴ Mulder et al. (2019).

⁵ Grooten et al. (2008).

⁶ <https://www.boekman.nl/cultuurindex/> en <https://www.cultuurmonitor.nl/>, geraadpleegd december 2020.

⁷ <https://www.netwerkdigitaalerfgoed.nl/kennis-en-voorzieningen/dera/>, geraadpleegd december 2020.

⁸ <https://pro.europeana.eu/project/enumerate>, geraadpleegd december 2020.

⁹ <https://erfgoedmonitor.nl/>, geraadpleegd december 2020.

¹⁰ De Graauw & Van Aerts (2020).

4. Een deel van het materiaal wordt met het oog op maximale gebruiksvriendelijkheid onder een *open licentie* beschikbaar gesteld, onder meer op platforms als Wikimedia. Keerzijde hiervan is dat het (her)gebruik ervan zich voor een groot en onbekend deel buiten de digitale infrastructuur van de instellingen zelf afspeelt, waarmee het systematisch meten van het (her)gebruik nagenoeg onmogelijk wordt. De zichtbaarheid van erfgoed kan een enorme boost krijgen wanneer het verweven raakt met populaire digitale cultuur (zoals de Kroatische stad Dubrovnik in de tv-serie *Game of Thrones* en de spoorbrug van Nijmegen in de game *Medal of Honor: Frontline*). In zo'n geval kan het bereik vele malen groter worden dan via de sites van erfgoedinstellingen. Daarom is het wenselijk op deze vorm van (her)gebruik zicht te krijgen, ook al is het anekdotisch.
5. In de pioniersfase (waarin we ons in feite nog bevinden) zijn bij gebrek aan gestandaardiseerde definities en meetprocedures veel verschillende *lokale meetstandaarden* ontstaan. Instellingen hebben er belang bij om aan deze standaarden vast te houden ('padafhankelijkheid'). Deze continuïteit maakt het immers mogelijk om de ontwikkeling van de eigen 'prestaties' betrouwbaar te meten, ook als men inziet dat er inmiddels meetstandaarden voorhanden zijn die vergelijkbaarheid op landelijk of Europees niveau mogelijk maken. Het verrichten van extra metingen ten behoeve van de vergelijkbaarheid met collega-instituten mag in principe mogelijk zijn, het vergt wel extra personeelsuren en dus geld.

Naast het bovenstaande speelt nog een andere ontwikkeling: de wens om niet alleen het *gebruik* van digitaal cultureel erfgoed systematisch en vergelijkbaar te meten, maar ook de *impact* ervan: outputs én outcomes. En terwijl bij het *gebruik* doorgaans het referentiekader van de *aanbieders* centraal staat, is dat bij *impact* vaak het referentiekader van de *gebruikers* (zoals genealogen), organisaties (zoals wetenschappelijke instellingen) of de samenleving als geheel: het algemeen belang. Bij dat algemeen belang is op zijn beurt een onderscheid te maken naar sociale, culturele, educatieve en economische waarden en doelstellingen; de Sustainable Development Goals (SDGs) van de Verenigde Naties¹¹ en de nieuwe museumdefinitie van de ICOM¹² geven hiervan een idee.

Het gaat daarmee om naar hun aard uiteenlopende factoren, waarbij de impact veelvormig is. Digitaal erfgoed is bovendien één van de factoren die in een complex samenspel met andere factoren 'impact hebben'. De 'geïsoleerde' impact van digitaal erfgoed alleen is dus lastig in kaart te brengen.¹³ Met het oog op de maatschappelijke legitimatie van de digitaliseringsinspanningen en -investeringen staat de wenselijkheid van degelijke impactmetingen desondanks buiten kijf.

Al deze factoren en ontwikkelingen maken het invoeren van gestandaardiseerde indicatoren voor het meten van zichtbaarheid (in termen van gebruik én impact dus) tot een complexe aangelegenheid. Definities en meetprocedures binnen één sector harmoniseren is vaak al een flinke onderneming. Als daar nog nationale en internationale standaarden bij komen - de ervaring uit het verleden leert dat dat

¹¹ <https://en.unesco.org/sustainabledevelopmentgoals>, geraadpleegd december 2020.

¹² <https://icom.museum/en/news/the-challenge-of-revising-the-museum-definition/>, geraadpleegd december 2020.

¹³ De ISO-standaard 16439:2014, *Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, benoemt dit punt nadrukkelijk.

zeker binnen de EU het geval is - wordt het sowieso een zaak van lange adem. Ervaringen uit het verleden (o.a. bij het op Europees niveau harmoniseren van bibliotheekstatistieken in het LIBECON-project¹⁴ en bij museumstatistieken in het EGMUS-project¹⁵) leren dat er al gauw vijf tot tien jaar mee gemoeid kan zijn.

¹⁴ LIBECON was een 'monitor of European library economics for international benchmarking' die van 2001-2004 met subsidie van de Europese Unie de standaardisering van bibliotheekstatistieken van de toenmalige 15 EU-lidstaten en 15 andere Europese landen dichterbij te brengen. Doel was om ook acht OECD-landen erbij te betrekken en de mogelijkheid te onderzoeken of eenzelfde benadering voor musea en archieven levensvatbaar was. Zie <https://cordis.europa.eu/project/id/IST-2000-29203> en <https://archive.ifla.org/IV/ifla65/papers/027-120e.htm>.

¹⁵ EGMUS: European Group on Museum Statistics. In 2002 opgerichte groep van ambtenaren van ministeries van Cultuur en onderzoekers die publicatie van vergelijkbare (lieft geharmoniseerde) statistische gegevens over musea nastreeft. Zie <https://www.egmus.eu/>.

2 Probleemstelling

Doelstellingen

Op de langere termijn - dit project is een eerste stap - worden de volgende doelen nagestreefd:

- ontwikkelen van een model dat de maatschappelijke waarde van het Nederlandse netwerk van erfgoedinstellingen meetbaar maakt vanuit de doelen die die instellingen nastreven met het beschikbaar stellen van digitaal erfgoed (hun objecten, collecties en [meta]data);
- toewerken naar een set geharmoniseerde maten en meetprocedures, bij voorkeur uitgaand van de indicatoren die door afzonderlijke erfgoedinstellingen nu al worden gemeten, die door het Netwerk worden gedragen en verantwoording en vergelijking mogelijk maken.

Voor het bereiken van deze langetermijndoelen worden twee parallelle en simultane sporen onderscheiden:

1. Een top-down-traject, waarin vanuit een omvattend referentiekader wordt toegewerkt naar het operationaliseren van indicatoren (definities en meetprocedures).
2. Een bottom-up-traject, waarin vanuit bestaande metingen wordt toegewerkt naar onderlinge af- en overeenstemming, oftewel harmonisatie.

Net als bij het bouwen van een brug vanaf de overzijden, vereist het enige vaardigheid in de afstemming om vanuit beide trajecten in een gedeeld midden uit te komen.

Vraagstellingen

Dit projectvoorstel betreft de eerste stap, namelijk het opstellen van een plan van aanpak om de langere termijn doelen te realiseren.

Daarvoor zullen onderstaande vragen worden beantwoord:

1. top-down: welke modellen voor het meten van gebruik en impact zijn beschikbaar én geschikt om als kader te fungeren voor het operationaliseren van de maatschappelijke waarde van digitaal erfgoed; en welk model geniet de voorkeur van de Nederlandse erfgoedinstellingen?
2. bottom-up: welke maten en meetprocedures worden thans gebruikt in de Nederlandse erfgoedsector?

Parallel op deze sporen opererend wordt, voortbouwend op de inventarisatie in het rapport van Bureau de Graauw, toegewerkt naar het uitwerken - opstellen van definities en meetprocedures - van 5 à 7 maten gespreid over de indicatoren (interesse, bereik, gebruik, etc.).¹⁶

¹⁶ Deze maken geen deel uit van de rapportage. Ze worden afzonderlijk opgeleverd.

Werkwijze

Top-down-traject

Voor het top-down-traject is een *literatuurstudie* verricht en zijn enkele *gesprekken* met experts en stakeholders gevoerd (in persoon en per videobel-verbinding). Literatuurstudie en gesprekken waren gericht op het in kaart brengen van de doelen en waarden die erfgoedinstellingen nastreven in het beschikbaar stellen van hun digitale erfgoed. Er is een relatie gelegd met (de herijking van) de Nationale Strategie Digitaal Erfgoed en de passages daarin over impact. Zijn er aanscherpingen nodig? Zijn aanvullende doelen wenselijk? Hoe verhouden ze zich tot doelgroepen van de instellingen, en de in eerder NDE-onderzoek gevonden 'gedragsprofielen' en 'klantreizen'?

Bottom-up-traject

Dit traject is erop gericht te inventariseren *welke* indicatoren al door erfgoedinstellingen worden gemeten. Daarnaast wordt in kaart gebracht *hoe* worden ze gemeten (technische details - om de onderlinge vergelijkbaarheid in te kunnen schatten). Deze inventarisatie vult de inventarisatie van De Graauw aan, die meer top-down was gericht. Een gelegenheidssteekproef krijgt een korte online vragenlijst toegezonden, uit naam van NDE. De vragen hebben betrekking op de indicatoren voor gebruik en/of impact die men al hanteert. De antwoorden worden gerubriceerd en op basis daarvan wordt een voorstel voor een geharmoniseerde indicator uitgewerkt (indien mogelijk meerdere voorstellen). Concreet gaat het daarbij om een combinatie van definitie (wat wordt gemeten) en meetprocedure (hoe wordt het gemeten: handelingsprotocol voor het meten). Doel is uiteraard om het aan te laten sluiten bij het referentiekader uit het top-down-traject.

Integratie

In het afsluitende hoofdstuk worden de uitkomsten van beide trajecten bijeengebracht en op elkaar betrokken. Naast een feitelijke verslaglegging van aanpak en bevindingen wordt op basis van de conclusies die daaruit te trekken zijn een Plan van Aanpak geschetst. Dit PvA kan dienen als route voor een meerjarig vervolgtraject waarin, in overleg met vertegenwoordigers van erfgoedinstellingen en stakeholders als het ministerie van OCW, indicatoren voor het gebruik en impact van digitaal erfgoed verder worden geharmoniseerd.

3 Een normatief kader: wat willen we weten en meten?

Het lijkt zo eenvoudig: een set indicatoren vastleggen voor de zichtbaarheid van digitaal erfgoed. Maar schijn bedriegt. Want wat is 'erfgoed'? Is er iets intrinsiek aan historische objecten – gebruiksvoorwerpen, monumentale panden, archiefstukken, foto's, films, geluidsopnames, boeken, en ga zo maar door - dat ze tot erfgoed maakt? Of is het juist 'in the eye of the beholder'? Zijn wij het, aardbewoners op de drempel van het derde decennium van de eenentwintigste eeuw, die erfgoedwaarde aan die objecten toekennen?

Om niet in een filosofische discussie terecht te komen, kun je je toevlucht nemen tot een pragmatische oplossing: erfgoed is al datgene wat erfgoedinstellingen bewaren en al dan niet presenteren als zijnde erfgoed. Welke formele en informele organisaties dan tot die erfgoedinstellingen behoren en welke niet, daar komen we waarschijnlijk met een paar welgekozen criteria ook nog wel uit. En digitaal erfgoed zijn dan representaties van die objecten in digitale vorm nadat ze zijn gedigitaliseerd, alsmede de digitale informatie over die objecten, de 'metadata'. Plus de werken van oorsprong digitaal (digital-born) zijn, zoals met de computer gegenereerde videokunst, digitale foto's en architectonische ontwerpen. Daarmee hebben we zeker niet al het erfgoed te pakken. Met name ontbreken de berichten, foto's en filmpjes die zich nu op de geheugenchips van miljoenen smartphones in Nederland bevinden. Die zullen over een paar decennia ongetwijfeld erfgoedwaarde hebben. Maar we waren pragmatisch bezig en je kunt nu eenmaal niet alles hebben.

Daarmee zijn we er nog niet. Want wat valt er allemaal onder 'zichtbaarheid'? Daarover doordenkend en -pratend komen we vrij snel tot het inzicht dat het daarbij niet gaat om wat er in principe allemaal zichtbaar is, zoals de meer dan 120 miljoen gedigitaliseerde pagina's uit boeken, kranten en tijdschriften die eind 2020 met Delpher oproepbaar waren. Waar we naar op zoek zijn, is de mate waarin wat potentieel zichtbaar is ook daadwerkelijk wordt opgeroepen, gelezen, bekeken en beluisterd door bezoekers/gebruikers van de websites en databases van de erfgoedinstellingen.¹⁷ Dat roept meteen de vervolgvraag op welke vormen van bezoek en gebruik we willen tellen. Mag het oproepen van een gedigitaliseerde foto en het twee tellen later alweer wegglikken daarvan voor 'bezoek' aan de instelling en 'gebruik' van de foto doorgaan? Is het downloaden van een krantenartikel of een epub-versie van een boek 'gebruik', of moet daarvoor daadwerkelijk iets zijn gelezen? En zo ja, hoeveel pagina's van dat boek minimaal? En valt dat aantal pagina's überhaupt nog vast te stellen als de download eenmaal in het interne geheugen van iemands tablet of laptop is aanbeland?

¹⁷ Vgl. Vårheim et al. (2020).

Digitalisering en registratie van gedrag

Het laatste voorbeeld van een e-book is eigenlijk niet sterk, in de zin dat die situatie goed vergelijkbaar is met het kopen of lenen van een gedrukt boek in pre-digitale tijden. Toen was het werkelijk onmogelijk om de mate waarin dat boek werd gelezen vast te stellen zonder de gebruiker in kwestie er expliciet naar te vragen (en aan te nemen dat het antwoord een eerlijk antwoord was). Heden ten dage is hebben commerciële leveranciers van e-books wel degelijk een registratie ingebouwd. Elke 'omgeslagen' bladzijde wordt geregistreerd en belandt op de servers van het bedrijf. Dat rekent vervolgens voor je uit hoeveel tijd je nog nodig zult hebben om het boek uit te krijgen (mits je in hetzelfde tempo blijft doorlezen).

Digitalisering heeft het registreren van het feitelijke gebruik van digitale objecten een stuk dichterbij gebracht. De commerciële waarde van zulke data en informatie is enorm. Dat valt af te lezen aan de beurswaarde van de grote internet- en technologiebedrijven die binnen enkele jaren tot de waardevolste ter wereld zijn gaan behoren. *Big data* geldt in kringen van beursanalisten als de nieuwe olie. En die metafoor is niet zo gek gekozen: als je erin slaagt een reservoir aan te boren, stroomt het bijna vanzelf naar boven. Nog niet zo lang geleden moesten marketeers het doen met kostbaar vragenlijstonderzoek naar doelgroepen en klantprofielen. Nu hebben ze de mogelijkheid om hun boodschappen tot op het niveau van individuele personen te verfijnen.

Het spreekt vanzelf dat deze mogelijkheden er ook zijn voor erfgoedinstellingen. Kleine instellingen krijgen met de gratis tools van Google, Facebook en co. vaak al meer dan voldoende inzicht in het gebruik van hun website en socialemediakanalen. Grotere instellingen kunnen tegen een (vergeleken met 'vroeger') bescheiden bedrag het internetverkeer rond hun sites en digitale collectie-objecten verder verfijnen. Zo verkrijgen ze dieper inzicht in de effectiviteit van campagnes rond nieuwe tentoonstellingen en kunnen ze digitale bezoekersstromen beter kanaliseren afhankelijk van het type bezoeker of gebruik (gebruiksprofielen, zie verderop). Bovendien hebben ze een instrument in handen om trouwe bezoekers tot 'vrienden' te maken door na te gaan welke onderdelen van de digitale nieuwsbrief het meest en best gelezen worden. Met deze instrumenten voor publieksonwikkeling is men in staat om digitaal en fysiek bezoek elkaar te laten aanvullen.

Analytics, kpi's en strategisch beleid

Digital analytics is in korte tijd in de cultuursector en (dus) ook in de erfgoedsector bijna onmisbaar geworden voor het strategisch beleid. Binnen professionele organisaties zijn kengetallen die Google Analytics en vergelijkbare instrumenten uitspuwen verheven tot kritieke prestatieindicatoren (kpi's). Opgaande lijnen op de dashboards zijn goed, terwijl neergaande tendensen niet zelden leiden tot crisisberaad in de management teams.

Deze constatering is niet los te zien van de toegenomen druk van de buitenwereld, in het bijzonder subsidiegevers, om informatie te leveren over de *[social] return on investment* ([s]roi), de

maatschappelijke waarde (*public value*) dan wel de *impact* die de erfgoedinstellingen met de aan hen verstrekte publieke middelen genereren.¹⁸ Zulke Engelstalige begrippen verwijzen direct of indirect naar de verzakelijking die de cultuursector als geheel heeft ondergaan onder invloed van het *new public management*, de introductie van managementmodellen uit de bedrijfskunde. Of dit voor de cultuursector positief ('versterking van het eigen verdienvermogen' oftewel het 'beter op eigen benen kunnen staan' is vanaf de late jaren negentig een beleidsdoel) of juist negatief¹⁹ heeft uitgepakt doet hier niet ter zake. We kunnen volstaan met de constatering dat er ook in de erfgoedsector meer dan voorheen wordt gestuurd op prestaties, zowel van economische als van culturele aard. Data en getallen (indicatoren, *metrics*) spelen bij het in kaart brengen van die prestaties inmiddels een centrale rol. De programmaliijnen Zichtbaar en (misschien in mindere mate) Bruikbaar van het Netwerk Digitaal Erfgoed en de vraag naar indicatoren voor zichtbaarheid zijn in dat licht niet toevallig ontstaan.

Outputs en outcomes

Naast het zo goed mogelijk in kaart brengen van het gebruik of de zichtbaarheid van digitaal erfgoed (of eigenlijk erfgoed in het algemeen) gaat de belangstelling inmiddels dus ook uit naar de impact. In systeemtermen uitgedrukt: naast *inputs* (mensen, middelen en materialen), *throughputs* (collectieomvang, preservatie, metadatering) en *outputs* (bezoeken, downloads, virtuele rondleidingen) gaat het inmiddels ook om *outcomes*: wat het bezoeken, downloaden en virtueel rondgeleid worden de bezoeker/gebruiker heeft opgeleverd in termen van diens aspiraties en verwachtingen. Heeft men zich vermaakt? Iets bijgeleerd? Of, in het geval van wetenschappelijke onderzoekers, heeft men gevonden wat men zocht, of zelfs iets waardevols gevonden waarnaar men niet eens op zoek was?²⁰

Drie zaken zijn hier van belang. Ten eerste dat het bij outcomes om *minder eenvoudig waar te nemen* (en dus te tellen) grootheden gaat dan bij in-, through- en outputs. Het betreft veelal veranderingen in de menselijke psyche: een kennistoename of een verandering in houding, opvattingen en waarden die lastig te observeren en te registreren zijn (zoals de aantallen personeelsleden, nieuwe collectie-aanwinsten en verkochte toegangskaarten dat wel zijn).²¹ Om deze outcomes te kunnen vastleggen, zal er expliciet naar moeten worden gevraagd bij degenen die het aangaat. Met de methodologische problemen die daarmee gepaard kunnen gaan, al dan niet door middel van herhaalde metingen. Zo kan er bij bezoekers voor en na een rondleiding of bezoek een vragenlijst of testje worden afgenomen en de verschillen als 'impact' wordenaboekt.

Ten tweede staat een outcome/impact niet op zichzelf maar is deze *gerelateerd aan een doel, intentie of waarde*. Mensen komen met uiteenlopende doelen naar, bijvoorbeeld, de website van een archief.

¹⁸ Zie Moore (1995, 2000).

¹⁹ Bijvoorbeeld doordat culturele doelen (zoals een meer evenwichtig samengestelde collectie) ondergeschikt werden gemaakt aan economische doelen (zoals meer betalende bezoekers).

²⁰ Zie, toegepast op de bibliotheeksector maar even relevant voor musea, archieven etc., Matarasso (1998) en Huysmans & Oomes (2013).

²¹ Vgl. ISO-standaard 16439:2014, *Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, pp. 18-19.

Sommigen zijn op zoek naar doopregisters en geboorte-, huwelijks- en overlijdensaktes van hun voorouders omdat ze de familiestamboom in kaart aan het brengen zijn. Anderen komen er voor informatie voor een werkstuk voor school of studie. Weer anderen komen er min of meer toevallig, al dwalend over het web, terecht en vermaken zich met digitale weergaven van de topstukken uit de collectie. In eerder onderzoek voor het NDE zijn gebruikersgroepen en gedragsprofielen ontwikkeld en zijn klantreizen ('customer journeys') op erfgoedwebsites in kaart gebracht.²² Hiermee is overigens niet gezegd dat outcomes per definitie in lijn moeten liggen met de verwachtingen of intenties die men vooraf had. Een websitebezoek dat puur uit amusement begon, kan uiteraard onbedoeld tot gevolg hebben dat men toch iets leert, of omgekeerd.

En ten derde liggen de doelen, intenties en/of waarden van de bezoekers/gebruikers van digitaal erfgoed, van de erfgoedinstellingen en van cultuurbeleidsmakers *niet noodzakelijkerwijs in elkaars verlengde*. Bijgevolg kunnen dus ook *de outcomes uiteenlopen*. Dat vaste bezoekers zich op de site informeren, zich amuseren, iets leren of iets uitvinden zal een museum, archief of vereniging voor monumentenzorg allerminst storen. Maar deze outcomes dragen wellicht niet bij aan het strategische doel dat de instelling op dit moment nastreeft, namelijk het bereiken van een nieuwe publieksgroep of het tot intensiever gebruik verleiden van een bestaande groep gebruikers. Beleidsmakers op lokaal, regionaal en landelijk niveau kunnen weer andere doelen nastreven. In de regel hebben beleidsdoelen geen betrekking op afzonderlijke instellingen (met uitzondering wellicht van instellingen met een 'nationale' opdracht²³) maar streeft men naar een compleet en evenwichtig samengesteld cultureel aanbod door alle instellingen tezamen.²⁴

Voor het doel van dit project, het schetsen van een Plan van Aanpak om toe te werken naar een geharmoniseerde meting van gebruik en impact van digitaal erfgoed, is dit een niet onbelangrijke complicatie. Niet zozeer voor het meten van gebruik, maar vooral voor het meten van impact. Erfgoedinstellingen kunnen, afhankelijk van hun missie en visie, de aard van het (digitale) erfgoed in hun beheer en de publieksgroepen die zij bedienen, uiteenlopende soorten impact nastreven.

De impact waarvoor het NDE, als samenwerkingsverband binnen het erfgoedveld, indicatoren wil ontwikkelen en toepassen, zijn niet simpelweg alle soorten impact van alle erfgoedinstellingen bij elkaar. Wat voor de instellingen geldt, geldt ook voor het Netwerk: de impactmetingen volgen uit de doelen, intenties en waarden van het Netwerk. Deze bevinden zich op hetzelfde niveau als de beleidsdoelen van de Rijksoverheid – wat een hoger niveau van aggregatie is dan waarop de erfgoedinstellingen werkzaam zijn.

²² Gebruikersgroepen in het algemeen: Mulder et al. (2019); voor het onderwijs: De Visser & Baltussen (2019) en Baltussen (2020); voor Wetenschap, Creatieve bedrijven & beroepen en Erfgoedsector: Van Vulpen et al. (2020). Gedragsprofielen: Mulder et al. (2019) en Van der Graaf (2019). Klantreizen: Rooker & Dreyer (2020) en nog lopend onderzoek van Maurits van der Graaf (Pleiade).

²³ Zoals de Koninklijke Bibliotheek, het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, het Nationaal Archief en het Rijksmuseum.

²⁴ Een inventarisatie in twintig Europese landen/regio's vat het als volgt samen: "In most cases, public cultural institutions have the autonomy to shape their own strategies, in some cases within the overarching strategy of a culture ministry. The audience development via digital means can be considered to be rather decentralised, with ministries or key institutions suggesting certain standards or establishing, for instance, digital portals" (Vaughan Jones et al., 2017, p. 40).

Een hanteerbare set indicatoren voor gebruik en impact van digitaal erfgoed vereist een systematisch doordenken van de doelstellingen en publieke waarden van het Nederlandse erfgoedveld als geheel, in aanvulling op de doelen en waarden van de afzonderlijke instellingen. De noodzaak tot overleg en afstemming begint dus al vóór het benoemen van de indicatoren en de bijbehorende meetprocedures. De eerste stap zal het vaststellen van een normatief kader voor het erfgoedveld als geheel, rekening houdend met zijn interne diversiteit, moeten zijn.

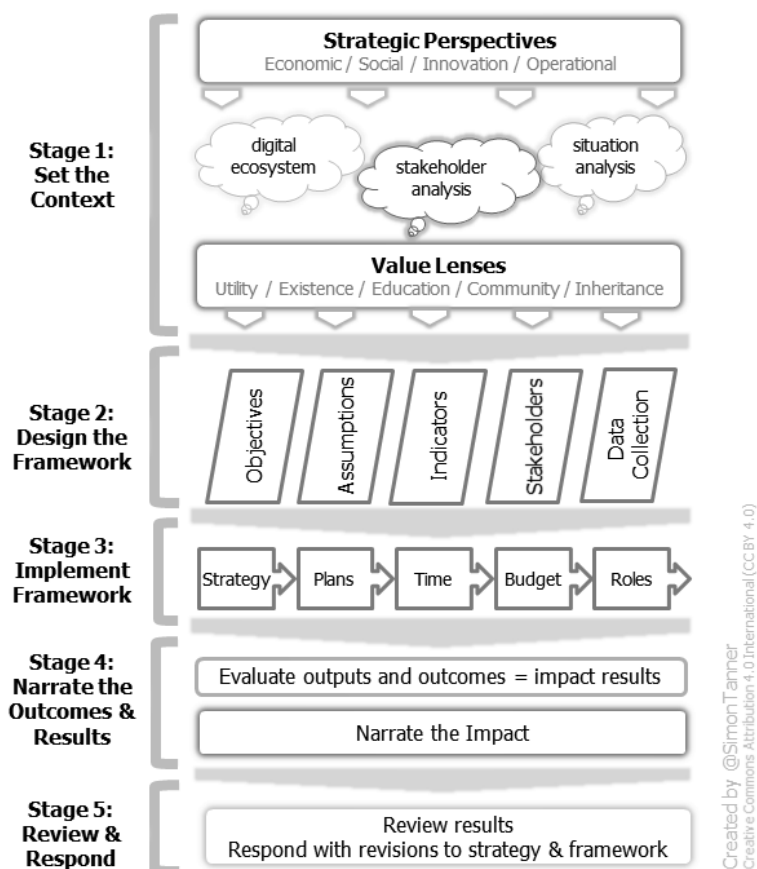
Het beveelt zich aan om hierbij uit te gaan van het *Balanced Value Impact Model* van Simon Tanner (King's College, London).²⁵ Dit model, dat ook ten grondslag ligt aan het door Europeana ontwikkelde *Impact Playbook for Museums, Libraries, Archives and Galleries*,²⁶ bevat een uitgewerkte en goed doordachte procedure om impact-indicatoren te verankeren in de (digitale) strategie van de organisatie.²⁷ Hoewel het model is bedoeld voor erfgoedinstellingen die hun impact willen meten en uitdragen naar hun stakeholders en de maatschappij als geheel, kan het ook worden toegepast op het aggregatieniveau van het erfgoedveld als geheel, in relatie tot de doelen van het erfgoedbeleid van de Rijksoverheid. En aangezien het model al enige bekendheid bezit in Europa, biedt het tevens de mogelijkheid om van meet af aan de Nederlandse invulling te spiegelen aan die in andere landen. Zo kan meteen aan internationale afstemming en harmonisatie worden gewerkt, althans op Europees niveau.

²⁵ Tanner (2012, 2020) en <https://www.bvimodel.org>, geraadpleegd december 2020.

²⁶ <https://pro.europeana.eu/post/europeana-impact-assessment-playbook>, geraadpleegd december 2020.

²⁷ Er zijn in het GLAM-veld meer modellen en kaders voor impactmeting beschikbaar, zij het vaak specifiek voor één domein, zoals het *Research Library Impact Framework* van de Amerikaanse *Association of Research Libraries* (2018) (<https://www.arl.org/category/our-priorities/data-analytics/research-library-impact-framework/>; zie Madsen & Hurst, 2018), en lang niet altijd voor de erfgoedfunctie noch de digitale variant daarvan. Het is wel zinvol modellen als dit naast de BVIM van Tanner te leggen om te zien of aspecten ervan bruikbaar kunnen zijn als aanvulling daarop. Zie voor andere modellen en benaderingen in het bibliotheekveld: Oakleaf (2010); Markless & Streatfield (2012). Een bescheiden toolkit voor kunstmusea bieden Bolander et al. (2018). Een zojuist gestart, EU-gesubsidieerd project waarin het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid en Europeana participeren is inDICEs, Measuring the Impact of Digital Culture (<https://indices-culture.eu/>). Ook de voortzetting van het ENUMERATE-onderzoek door Europeana en Digitaal Erfgoed Nederland (DEN) is een belangrijke bron van informatie (<https://www.den.nl/netwerk/europeana-enumerate>).

Figuur 3.1 *Balanced Value Impact Model: Overview (Version 2; cc by 4.0 International)*



Bron: [Simon Tanner \(2020\)](#)

4. Op weg naar geharmoniseerde indicatoren

De digitalisering van het dagelijks leven zorgt voor een explosie aan data over een behoorlijk aantal van onze dagelijkse bezigheden: waar we ons bevinden, wat we inslaan bij de supermarkt, hoe hard we lopen en hoe snel ons hart daarbij slaat, waar we de auto parkeren en voor hoe lang – en ook onze interactie met digitaal erfgoed. De Googles, Facebooks, Tiktoks en Twitters van deze wereld houden bij wie welke websites bezoeken, hoe lang zij daar ‘verblijven’, hoeveel verschillende pagina’s ze bezoeken, met welke intensiteit ze met de afbeeldingen, teksten en streams interacteren. Al die data worden in gecomprimeerde vorm voor (bijna) niets beschikbaar gesteld en gekoppeld aan wat er dankzij cross-tracking nog meer over de persoon (althans diens IP-adres) bekend is. Het ongenoegen over dit verdienmodel van grote techbedrijven lijkt groeiende, maar als erfgoedinstelling kun je er vooralsnog je voordeel mee doen.

De lage financiële drempel voor het gebruiken van analytics maakt ook dat grote en kleine erfgoedinstellingen over een grote hoeveelheid gebruiksgegevens beschikken. Het naast elkaar leggen en bij elkaar optellen van de statistieken om tot cijfers voor het gehele erfgoednetwerk te komen, lijkt daarmee geen groot probleem te zijn. De realiteit is echter een andere. Bij het smeden van indicatoren voor ‘Erfgoed Nederland’ komt een aanzienlijke hoeveelheid ‘handwerk’ kijken. Dit heeft met drie factoren te maken:

1. verschillende technieken die gebruikt worden om webstatistieken te verzamelen;
2. tools die uiteenlopende definities en/of meetprocedures van dezelfde indicator hanteren; en
3. de noodzaak tot het op een vergelijkbare manier opschonen van de tellingen.

Page tags, log files en cookies

Er bestaan verschillende technieken om het gebruik van websites in kaart te brengen.²⁸ Tellingen op basis van page tagging komen anno 2020 het meest voor vanwege het gebruiksgemak en de lage kosten van de analysetools van Google, Facebook en andere zoekmachine- en socialemediabedrijven. Ze zijn in een handomdraai geïnstalleerd en geven al snel meer doorkijkjes in ‘de traffic’ dan waaraan de instelling eigenlijk behoefte had. Voor instellingen zonder eigen servers die hun site ‘in de cloud’ (lees: tegen betaling op andermans server) hebben staan, is het de meest praktische variant.

Aan de voordelen van page tagging zijn ook nadelen verbonden. Het belangrijkste nadeel is dat definities en procedures meestal niet op maat gesneden kunnen worden. Je moet het doen met wat je van krijgt (tenzij je je extra programmeerinspanningen getroost, die het gebruiksgemak doen dalen en de kosten laten stijgen). Een ander nadeel is de privacy-invasieve werkwijze van tools die op basis van page tagging werken. Wordt een pagina geladen in de browser, dan stuurt de tag – in de regel een stukje

²⁸ De beschrijving die volgt is gebaseerd op de technische toelichting bij release 5 van Project COUNTER’s Code of Practice, een standaard die beoogt zuivere en onderling vergelijkbare cijfers van het gebruik van e-resources en onderzoeksdatabestanden van bibliotheken op te leveren (de statistieken heten dan ‘COUNTER-compliant’ te zijn). Zie <https://www.projectcounter.org/>, geraadpleegd december 2020.

Javascript – de bijbehorende data naar een database waar het bedrijf er verdere analyses op kan loslaten.

Het alternatief is logfile-analyse. Webservers houden bestanden bij van al het webverkeer. Omdat die data op de eigen server staan, is er meer flexibiliteit in de analyse. Verschillende softwarepakketten leveren dezelfde analyseresultaten op, zodat het geen probleem is van softwareleverancier te wisselen. Ook kan door bots veroorzaakte activiteit eenvoudig worden opgespoord met een actuele ‘namenlijst’ en kunnen de logbestanden later altijd nog eens met andere definities worden ‘bevraagd’. Belangrijk nadeel is wel dat het in de browser laden van een lokale cache geen activiteit op de server veroorzaakt. Daarmee blijft een niet onaanzienlijk deel van de activiteit op de website buiten beeld (page tagging kent dit nadeel niet).

Beide opties maken gebruik van cookies die sinds de invoering van de AVG ‘onder vuur’ liggen, nu sites de gebruiker waarschuwen en wijzen op de optie om niet-noodzakelijke cookies te weigeren. Dit, evenals de ook populaire ad blockers, hebben een negatieve uitwerking op de precisie van de tellingen.²⁹

Indicator: combinatie van definitie en meetprocedure

Een degelijke en betrouwbare indicator is een combinatie van een *definitie* en een *meetprocedure*.³⁰

- in de definitie is in zo duidelijk mogelijke bewoordingen omschreven *wat* (en wat niet) meegeteld dient te worden;
- in de meetprocedure is, doorgaans in een aantal stappen (vandaar ‘procedure’), zo precies als nodig vastgelegd *hoe* het moet worden geregistreerd. Bijvoorbeeld telt een bezoek aan een webpagina pas mee als die een minimale tijdsduur, zeg één seconde, heeft overschreden; en wordt een bezoek aan dezelfde webpagina afkomstig van hetzelfde IP-adres binnen een kort tijdsinterval, bijvoorbeeld binnen één minuut, niet geteld.

In de praktijk blijkt het niet altijd mogelijk om zo’n definitie en meetprocedure aan met verschillende tools verzamelde data op te leggen. De definitie en meetprocedure van bijvoorbeeld ‘unieke bezoeker’ of ‘herhaalbezoek’ bij Google kunnen verschillen van die bij Adobe. Is dit voor ten minste een van beide het geval en biedt de tool geen mogelijkheid tot aanpassing, dan is harmonisering al niet meer mogelijk, tenzij er via een omweg alsnog een soort van logbestand wordt aangelegd. Die data kunnen dan met de aangepaste definitie geheranalyseerd worden.

²⁹ Boudillon et al. (2019, p. 15).

³⁰ In de methodologie wordt bij wat wij hier ‘definitie’ noemen nog een onderscheid gemaakt tussen *concept* (theoretische definitie of begrip) en *operationalisatie* (empirische of operationele definitie). De operationalisatie dekt de theoretische lading in de onderzoekspraktijk nooit perfect door het optreden van meetfouten van systematische en onsystematische (‘random’) aard. Deze discussie laten we in dit praktijkonderzoek buiten beschouwing; wat in de tekst ‘definitie’ heet, is de ‘operationele definitie’.

Datacleaning en geharmoniseerde tellingen

Een rapport van een Franse commerciële dienstverlener in digital analytics somt zes dimensies van datakwaliteit op.³¹ Op elk van deze dimensies is vervuiling mogelijk – en niet zelden aannemelijk.

1. *Accuratesse* oftewel de geldigheid én betrouwbaarheid van de meting: meet ik echt wat ik beoog te meten? Leveranciers van data analytics zoals Google en Facebook zijn weinig transparant over hoe hun metingen tot stand komen. Wanneer ze dat wel zijn, komen er nogal eens problemen aan het licht. Sowieso is een aanzienlijk deel van de hits niet van mensen maar van zoekrobots afkomstig. Schattingen lopen op tot de helft van het totale verkeer. Dus als het doel van de meting is om alleen menselijk websitegebruik te analyseren, moeten die robots uit de resultaten worden verwijderd.
2. *Volledigheid*: zijn alle subpagina's van mijn site en die van de mobiele versie wel voorzien van het benodigde script of pixel? Is er geen downtime geweest in de servers van de dienstverlener waardoor een deel van het verkeer naar en van de site niet is geregistreerd? Leidt het toenemende gebruik van advertentieblokkers door de tijd heen niet tot een vertekening in negatieve richting van de aantallen bezoeken?
3. *Netheid*: zijn er geen fouten gemaakt in de (her)coderingen van de data? Zijn er geen gegevens weggevallen bij herformattering van de dataset, en zijn alle data wel in het goede formaat gezet?
4. *Tijdigheid*: zijn alle data op tijd aangeleverd? Is er geen vertraging opgetreden waardoor ik een verkeerd beeld krijg en daardoor verkeerde beslissingen neem?
5. *Consistentie*: door met mijn content aanwezig te zijn op meerdere apparaten en platforms, heb ik te maken met diverse analytics tools en systemen. Zijn de gegevens uit die systemen wel onderling vergelijkbaar, en zo niet, hoe krijg ik ze vergelijkbaar? En welke van de tools of systemen kan als referentie dienen?
6. *Overeenstemming* met wettelijke richtlijnen, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) van de Europese Unie: is wat er aan gebruik(er)sdata wordt vastgelegd wel allemaal toegestaan? Is de sitebezoekers om toestemming gevraagd voor het plaatsen van tracking cookies? Stel dat we een boete krijgen en we onze procedures moeten aanpassen, zijn de gegevens van daarvoor en daarna nog wel vergelijkbaar te maken?

³¹ Boudillon et al. (2019).

Bij het vergelijkbaar maken van cijfers over het gebruik van websites, digitale repositories en socialemediakanalen van de diverse erfgoedinstellingen kunnen alle zes dimensies voor problemen zorgen; al is de verstorende rol van Tijdigheid in het erfgoedveld vermoedelijk beperkt. Accuratesse en Consistentie lijken daarentegen wel van belang. Als Google Analytics en Adobe Analytics vanuit andere uitgangspunten vertrekken bij het tellen van bijvoorbeeld 'unieke bezoekers', wordt het bij gebrek aan transparantie wel heel lastig om de tellingen voor een kunst- en een historisch museum, of die van een historisch museum en een regionaal historisch centrum vergelijkbaar te krijgen. En wat is er bekend over bezoeken van bots? Gaan beide tools uit van dezelfde lijst met namen bij het eruit filteren van niet-humaan bezoek? Kan ik ze eventueel stuk voor stuk aan- of afvinken zodat de tellingen op z'n minst consistent (hoewel mogelijk nog steeds niet accuraat) zijn?

Gebruik van standaarden

Het op elkaar afstemmen van hun webstatistieken door erfgoedinstellingen is dus allesbehalve een donderdagnamiddagklusje. Er zullen heldere afspraken moeten worden gemaakt over hoe om te gaan met de uiteenlopende technische, operationalisatie- en opschoningskeuzes. De afspraken zullen op basis van vrijwilligheid en goodwill moeten worden gemaakt. In zo'n proces gaat onvermijdelijk gebeuren dat eerdere keuzes die instellingen voor zichzelf hebben gemaakt ter discussie komen te staan. Meegaan in de kritiek kan tot gevolg hebben dat cijfers met terugwerkende kracht in neerwaartse zin moeten worden aangepast. Bij de verantwoording van gevoerd beleid richting de Raad van Toezicht, -Bestuur of -Advies alsmede subsidiegevers en eventuele mecenasen kunnen zulke correcties tot misverstanden en ongemakkelijke discussies leiden.

Het hanteren van bestaande standaarden kan in zulke gevallen helderheid scheppen. Standaarden als die van ISO³² en Project COUNTER bieden de nodige houvast. Zo gaat de Code of Practice van COUNTER expliciet in op het met terugwerkende kracht corrigeren van eerder gepubliceerde getallen (binnen drie maanden en de betrokken partijen informeren). Geobjectiveerde afspraken kunnen de pijn van het moeten corrigeren van eerder gemaakte fouten verzachten. Zeker naar toezichthouders en financiers toe kan dit vertrouwen scheppen.

Inventarisatie van indicatoren: een pilotonderzoek

Als een eerste stap in de richting van harmonisatie is in november en december een pilotonderzoek gestart. Doel van de pilot was een eerste en niet noodzakelijk representatieve indruk te krijgen van de indicatoren voor gebruik en impact die in het erfgoedveld al worden verzameld, en die (al dan niet als kritieke prestatieindicatoren) een rol spelen in het strategisch beleid van instellingen. Daarbij ging de aandacht vooral uit naar verschillen in grootte van de instelling, erfgoeddomein en regio.

In Google Forms is een vragenlijst opgesteld die na bespreking in de klankbordgroep is aangepast en waarvan de URL is verspreid via de socialemediakanalen en de digitale erfgoedcoaches van het Netwerk

³² Bij de problematiek van digitaal cultureel erfgoed en harmonisering van kengetallen kunnen drie ISO-standaarden van pas komen: ISO (2014, 2017, 2019).

Digitaal Erfgoed en het professionele netwerk van de onderzoeker. De uitnodiging voor het onderzoek werd door meerdere personen positief benaderd en in het erfgoedveld verspreid.

Nadat de vragenlijst enkele weken had opengestaan en de respons veel te laag bleek om er zinvolle conclusies aan te kunnen verbinden,³³ is even overwogen om alsnog een meer formele weg te bewandelen via directies van de instellingen. Van deze mogelijkheid is uiteindelijk afgezien. De einddatum van het project naderde en veel mensen die het aanging zaten vanwege de COVID-19-maatregelen thuis al de ganse dag achter hun monitor of laptopscherm. Bovendien drong de conclusie zich op dat er in het komende jaar beter eerst meer tijd en energie in het opbouwen van een 'voorhoedegroep' van IT'ers en marketeers geïnvesteerd kon worden. Vanuit een vertrouwensbasis is het naar verwachting eenvoudiger een grotere groep deskundige informanten bereid te vinden de vragen te beantwoorden. Vanuit hun betrokkenheid, en indirect ook die van hun management, bij het gezamenlijk streven naar onderling goed vergelijkbare indicatoren, die ook ten dienste kunnen staan van benchmarking.

³³ In totaal werden slechts tien lijsten ingevuld. Analyse van deze data was daarom niet zinvol. Uit de rijkelijk aanwezige ruimte om commentaar te geven op het onderwerp en de uitwerking van de lijst is niets gebleken van eventueel ongenoegen over het onderwerp en de vragen als mogelijke oorzaak voor de tegenvallende respons. De lijst is als bijlage bij dit rapport opgenomen.

5 Plan van Aanpak voor een vervolgtraject

Terugkijkend op de resultaten van dit onderzoek gebiedt de eerlijkheid te zeggen dat er minder is bereikt dan gepland en gehoopt. Het top-down-traject heeft weliswaar geleid tot een keuze voor een normatief kader uitgaand van de Balanced Value Impact-benadering van Tanner. Alternatieve modellen zijn er binnen de GLAM-sector wel, maar ze zijn theoretisch en methodisch minder goed onderbouwd. Daarbij komt nog dat ze niet op de gehele digitaal erfgoedsector gericht zijn, maar op een enkel domein, bijvoorbeeld musea. Ook het bottom-up-traject heeft niet opgeleverd wat ervan werd verwacht: een voorlopige set indicatoren die relatief eenvoudig zijn te harmoniseren én tezamen alvast een goede doorsnede geven van aspecten van zichtbaarheid (gebruik en impact) van Nederlands digitaal erfgoed.

Op het vlak tussen de top-down- en bottom-up-benaderingen in is echter meer bereikt dan oorspronkelijk was voorzien. Het onderzoek geeft in de hoofdstukken 3 en 4 inzicht in de praktische uitdagingen die bij het vergelijkbaar maken van digital analytics verwacht kunnen worden. Daarbovenop wordt uiteengezet hoe daar gebruikmakend van o.a. reeds ontwikkelde standaarden een mouw aan kan worden gepast.

Voor het vervolg van het project Ontwikkeling Indicatoren Zichtbaar wordt *een continuering van de twee sporen, top-down en bottom-up, voorzien met een tijdshorizon van vooralsnog één jaar*. Na dat jaar (door de huidige COVID-19-maatregelen en degene die mogelijk nog gaan komen beveelt zich de periode februari 2021 - april 2022 aan). De beide sporen worden nader toegelicht.

Top-down: Gezamenlijk ontwikkelen van erfgoedbreed normatief kader voor impact digitaal erfgoed

Het Balanced Value Impact Model is erop gericht afzonderlijke erfgoedinstellingen te begeleiden bij het opstellen van een normatief model waarin een verband wordt aangebracht tussen waarden aan de ene, en realisatie ervan aan de andere kant – de impact. Het lijkt goed mogelijk om aan dit model een invulling te geven voor de digitaal erfgoedsector als geheel. Het beveelt zich aan hiervoor een werkgroep in het leven te roepen die ‘erfgoedbreed’ is samengesteld en met participatie van leden uit alle geledingen van het Netwerk. Te denken valt aan een selectie van telkens één lid uit het Team, het Bestuur, de Klankbordgroepen Zichtbaar, Houdbaar, Bruikbaar en Communicatie, aangevuld met vertegenwoordiger van OCW, DEN en Boekmanstichting. Een projectleider begeleidt de totstandkoming van de groep en overlegt (indien mogelijk) met prof. S. Tanner (King’s College, London) en mw. J. Fallon van Europeana, die de totstandkoming van het Europeana Impact Playbook op basis van Tanners model heeft geleid.

Bottom-up: harmonisatie van bestaande statistics door ‘voorhoedegroep’ (bottom-up)

Aan het slot van het vorige hoofdstuk is de verwachting uitgesproken dat het oprichten en faciliteren van een voorhoedegroep van IT- en onlinemarketingspecialisten uit het Netwerk het harmoniseren van bestaande indicatoren een stap verder kan brengen. De leden van de groep zijn binnen hun instelling verantwoordelijk voor de digital analytics en evenwichtig gespreid naar grootte van de instelling (aantal fte), erfgoed domein en regio. Binnen die kaders kan bijvoorbeeld met de sneeuwbal methode geworven worden. Te denken valt aan een groep van 10-12 deelnemers, die van hun werkgever/management het commitment krijgen om hier substantieel tijd aan te besteden - uiteraard in het belang van het Netwerk als geheel.

Elke 4-6 weken is er een bijeenkomst van de groep die enig ‘huiswerk’ vergt, opdat tijdens de groepsbijeenkomsten spijkers met koppen kunnen worden geslagen. Onderdeel van de werkzaamheden kan het nogmaals afnemen van de enquête uit de pilot zijn (zie de bijlage bij dit rapport).

Projectleiding en afstemming

Voor het project zou een inhoudelijk en procesmatig vaardige medewerker moeten worden aangezocht, of twee medewerkers in deeltijd, die de voortgang op beide sporen aanjaagt/jagen en ook zelf bij de werkzaamheden betrokken is/zijn. Daarnaast dragen zij zorg voor de integratie van beide sporen (voor zover al mogelijk). Zij rapporteren aan de programmamanager Zichtbaar en de NDE-kerngroep en zijn verantwoordelijk voor de verslaglegging en vastlegging/borging van de bereikte resultaten.

Gedurende de looptijd is er op regelmatige basis overleg/afstemming met

1. het ministerie van OCW
2. de Boekmanstichting (Cultuurmonitor, Cultuurindex en het Compendium of Cultural Policies & Trends)
3. Digitaal Erfgoed Nederland en Europeana: i.v.m. de voortzetting van de ENUMERATE-survey
4. Het recent gestarte EU-Horizon-project inDICES, Measuring the Impact of Digital Culture.

Drie maanden voor het einde van de looptijd, eind 2021/begin 2022, vindt een voorlopige evaluatie plaats en wordt besloten of en in welke vorm het project dient te worden voortgezet.

Literatuur

- Association of Research Libraries. 2018. 'Research and Analytics (Assessment) Program'.
<https://www.arl.org/research-library-impact-pilots-2/>.
- Baltussen, Lotte. 2020. *Aantrekkelijk digitaal aanbod voor het onderwijs. Checklist voor culturele instellingen*. Zoetermeer/Den Haag: Kennisnet/Netwerk Digitaal Erfgoed.
<https://www.kennisnet.nl/publicaties/alles-wat-u-moet-weten-over-digitaal-erfgoed-voor-het-onderwijs/#meer-informatie-en-downloads>.
- Bolander, Elizabeth, Hannah Ridenour, en Claire Quimby. 2018. *Art Museum Digital Impact Evaluation Toolkit*. Cleveland, OH: Cleveland Museum of Art.
https://www.clevelandart.org/sites/default/files/documents/other/CMA-18-18160%20Museum%20Digital%20Impact%20Evaluation%20Toolkit_R3.pdf.
- Boudillon, Nicolas e.a. 2019. *Data Quality in Digital Analytics. Evaluate, Control and Optimise Reliability*. Merignac: AT Internet. [https://content.atinternet.com/data-quality-in-digital-analytics/?xtatc=PUB-\[DQ_guide_2019\]-\[resources\]-\[EN\]](https://content.atinternet.com/data-quality-in-digital-analytics/?xtatc=PUB-[DQ_guide_2019]-[resources]-[EN]).
- van den Broek, Andries, en Yvette Gieles. 2018. *Het culturele leven: 10 culturele domeinen bezien vanuit 14 kernthema's*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau,.
<https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2018/11/08/het-culturele-leven>.
- van der Graaf, Maurits. 2019. *Gedragsprofielen digitaal erfgoed*. Amsterdam: Pleiade Management & Consultancy. <https://www.netwerkdigitaal erfgoed.nl/wp-content/uploads/2019/09/Gedragsprofielen-Digitaal-Erfgoed.pdf>.
- de Graauw, Claudia, en Quirine van Aerts. 2020. *Indicatoren digitaal erfgoed zichtbaar: Raamwerk voor meting van doelbereik. Onderzoeksrapport*. Rijen: Claudia de Graauw bureau voor effectmeting en doelbereik. <https://www.netwerkdigitaal erfgoed.nl/wp-content/uploads/2020/03/Onderzoeksrapport-Indicatoren-Digitaal-Erfgoed-Zichtbaar-Raamwerk-voor-meting-van-doelbereik.pdf>.
- Grooten, Janneke, Marco de Niet, Else Laura Rademaker, en Yola de Lusenet. 2008. *ABC-DE, woordenboek voor het digitaal erfgoed*.
- Huysmans, Frank, en Marjolein Oomes. 2013. 'Measuring the Public Library's Societal Value: A Methodological Research Program'. *IFLA Journal* 39(2): 168–77.
<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0340035213486412>.
- International Organization for Standardization (ISO). 2014. 'ISO 16439:2014, Information and Documentation - Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries'.
<https://www.iso.org/standard/56756.html>.

- International Organization for Standardization (ISO). 2017. 'ISO 19731:2017 Digital Analytics and Web Analyses for Purposes of Market, Opinion and Social Research — Vocabulary and Service Requirements'. <https://www.iso.org/standard/66187.html>.
- International Organization for Standardization (ISO). 2019. 'ISO 20252:2019 Market, Opinion and Social Research, Including Insights and Data Analytics — Vocabulary and Service Requirements'. <https://www.iso.org/standard/73671.html>.
- Järvinen, Joel, en Heikki Karjaluoto. 2015. 'The Use of Web Analytics for Digital Marketing Performance Measurement'. *Industrial Marketing Management* 50: 117–27. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S001985011500139X>.
- Madsen, Christine, en Megan Hurst. 2018. 'Contextualizing Library Assessment within a Broader Ecosystem: Proposed Models for Linking the Strategic to the Micro'. *Performance Measurement and Metrics* 19(1): 18–29. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PMM-09-2017-0042/full/html>.
- Markless, Sharon, en David Streatfield. 2013. *Evaluating the Impact of Your Library*. London: Facet.
- Matarasso, Francois. 1998. *Beyond Book Issues: The Social Potential of Library Projects*. London: Comedia.
- Moore, Mark H. 1995. *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. 5. print. Cambridge, Mass.: Harvard Univ. Press.
- Moore, Mark H. 2000. 'Managing for Value: Organizational Strategy in for-Profit, Nonprofit, and Governmental Organizations'. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 29(1_suppl): 183–204. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0899764000291S009> (23 december 2020).
- Mulder, Janine, Bill van Mil, Sietse Compagner, en Lisa Wolters. 2019. *Onderzoek stand van zaken digitale toegankelijkheid en gebruik Nederlands erfgoed. Eindrapport*. Den Haag: KWINK Groep. <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2019/03/18/onderzoek-stand-van-zaken-digitale-toegankelijkheid-en-gebruik-nederlands-erfgoed/20190318+Nulmeting+digitaal+erfgoed+-+Eindrapport+KWINK.pdf>.
- Nauta, Gerhard Jan, Wietske van den Heuvel, en Stephanie Teunisse. 2017. *Report on ENUMERATE Core Survey 4*. Den Haag: Europeana. http://pro.europeana.eu/files/Europeana_Professional/Projects/Project_list/ENUMERATE/deliverables/DSI-2_Deliverable%20D4.4_Europeana_Report%20on%20ENUMERATE%20Core%20Survey%204.pdf.
- Netwerk Digitaal Erfgoed. 2015. 'Nationale Strategie Digitaal Erfgoed. Een initiatief van het Netwerk Digitaal Erfgoed'. <https://www.netwerkdigitaal erfgoed.nl/over-het-netwerk/nationale-strategie/>.
- Oakleaf, Megan J. 2010. *The value of academic libraries: a comprehensive research review and report*. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, American Library Association. http://www.ala.org/acrl/files/issues/value/val_report.pdf.

- Rooker, Maartje, en Manouk Dreyer. 2020. *Kwalitatief onderzoek naar klantreizen digitaal erfgoed*. Amsterdam: Motivaction.
- Tanner, Simon. 2012. *Measuring the Impact of Digital Resources: The Balanced Value Impact Model*. London: King's College.
https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/files/5675881/BalancedValueImpactModel_SimonTanner_October2012.pdf.
- Tanner, Simon. 2020. *Delivering Impact with Digital Resources: Planning Strategy in the Attention Economy*. Facet Publishing.
- Vårheim, Andreas, Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen, en Kerstyn Rydbeck. 2020. 'The Use of LAM Institutions in the Digital Age'. In *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*, red. Ragnar Audunson e.a. De Gruyter Saur, 247–70.
<https://www.degruyter.com/view/book/9783110636628/10.1515/9783110636628-012.xml>.
- Vaughan Jones, Yvette e.a. 2017. *Promoting Access to Culture via Digital Means: Policies and Strategies for Audience Development*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
<https://op.europa.eu/s/oApN>.
- Villaespesa, Elena. 2019. 'Museum Collections and Online Users: Development of a Segmentation Model for the Metropolitan Museum of Art'. *Visitor Studies* 22(2): 233–52.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10645578.2019.1668679>.
- de Visser, Rick, en Lotte Baltussen. 2019. *Hoe beschikbaar en bruikbaar is digitaal erfgoed in het onderwijs?* Zoetermeer/Den Haag: Kennisnet/Netwerk Digitaal Erfgoed.
<https://www.kennisnet.nl/publicaties/alles-wat-u-moet-weten-over-digitaal-erfgoed-voor-het-onderwijs/#meer-informatie-en-downloads>.
- van Vulpen, M.M. e.a. 2020. *Marktonderzoek gebruikersgroepen Wetenschap, Creatieve bedrijven & beroepen en Erfgoedsector (Vraagarticulatie)*. Amersfoort: BMC Advies / Cultural Motion.
<https://www.netwerkdigitaal erfgoed.nl/wp-content/uploads/2020/04/Netwerk-Digitaal-Erfgoed-Zichtbaar-Eindrapportage-Marktonderzoek.pdf>.

Bijlage 1: voorstel voor startlijst van geharmoniseerde indicatoren

Ter toelichting

Bij aanvang van het project was afgesproken dat het onderzoek zou uitmonden in een aanbeveling voor een lijst van 5-7 indicatoren waarmee het Netwerk aan de slag kon gaan. De haalbaarheid van het aanleveren van deze indicatoren door de erfgoedinstellingen moest worden onderzocht. Door de tegenvallende respons is het niet mogelijk gebleken een empirisch goed onderbouwde aanbeveling te doen. De onderstaande lijst van indicatoren waarmee gestart kan worden, is een voorzet bedoeld als startpunt van een discussie over nadere uitwerking van meetprocedures.

Criteria

- indicator maakt vergelijking van gebruik van digitaal erfgoed binnen de erfgoedinstelling met die van andere erfgoedinstellingen mogelijk, zowel binnen als tussen erfgoed domeinen
- indicatoren zijn relatief eenvoudig te meten/tellen en vergelijkbaar te maken wanneer ze met verschillende digital analytics tools zijn gemeten
- indicatoren zijn relatief eenvoudig van systematische en random meetfouten te ontdoen (bijv. bezoeken van bots)
- gezamenlijk dekken de indicatoren het begrippenkader – Interesse, Bereik, Gebruik, Gedrag, Gebruikers, Tevredenheid - uit het rapport van De Graauw en Aerts (2020: 6-9) zo goed mogelijk af, zij het op een aanvankelijk bescheiden ambitieniveau. Prioriteit ligt bij het opstarten van het traject, waarbij vervolgens, in de komende jaren, aan uitbreiding en verfijning van de indicatoren wordt gewerkt

Veronderstelling

- er zijn andere indicatoren beschikbaar over bijv. de omvang van de organisatie (inkomsten/uitgaven; omvang personeelsformatie; aantal fysieke bezoeken per maand/jaar) zodat de indicatoren voor gebruik digitaal erfgoed in perspectief kunnen worden geplaatst en beoordeeld

Meetperiodes

- Per maand: voor afzonderlijke maanden (jan t/m dec); hiermee komen mogelijke seizoensfluctuaties in beeld die verband houden met sociale ritmes (school/studiejaar, examenperiodes, vakantieperiodes)
- Per (kalender)jaar: ook ter vergelijking met indicatoren voor interesse, gebruik etc. van fysiek erfgoed

Indicator	Te rapporteren	Aandachtspunten bij vastleggen van meetprocedure
bezoeken website(s)	per afzonderlijke website (URI) o.b.v. IP-adressen	uitsluiten bezoeken door bots uitsluiten kortstondig herhaalbezoek (bepalen tijdsinterval)
unieke bezoekers	per afzonderlijke website (URI) o.b.v. IP-adressen	uitsluiten bezoeken door bots
aantal bezochte pagina's per sessie/bounce rate	gemiddelde berekend over alle door de instelling onderhouden websites (URI's)	uitsluiten bezoeken door bots
verblijfsduur per sessie	gemiddelde duur berekend over alle door de instelling onderhouden websites (URI's)	uitsluiten bezoeken door bots
herkomst bezoeken	per afzonderlijke website (URI) o.b.v. IP-adressen binnen Nederland: provincies (EU: NUTS-2) buiten Nederland: landen ('soevereine staten')	- uitsluiten bezoeken door bots - bepalen herkomst o.b.v. IP-adres niet altijd mogelijk in logfile-analyse, wel in page-tagging-analyses als bijv. die van Google - classificatie van bezoek aan/vanuit overzeese landen en gebiedsdelen: gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba; autonome landen Aruba, Curaçao en Sint-Maarten; idem voor soevereine staten en 'dependent states' buiten het Koninkrijk der Nederlanden
downloads	totaal van alle door de instelling onderhouden websites (URI's)	verfijning naar soort content (tekst, (bewegend) beeld, geluid, partituur, etc.; combinaties daarvan?)
diversiteit (spreiding) downloads	aandeel top-3, top-5 en top-10 in totaalaantal downloads*	niet alle instellingen bieden downloads aan, en bij hen die dat wel doen, is het aantal aangeboden downloads variabel wanneer het aantal downloadbare bestanden kleiner is dan 3 keer het aantal in 'top-' (dus resp. 9, 15 en 30 bestanden), wordt het betreffende getal niet gerapporteerd

* Deze maten zijn relatief eenvoudig vast te stellen, maar niet optimaal omdat ze geen rekening houden met verschillen tussen instellingen in het totaalaantal downloadbare items dat zij ter beschikking stellen. Diversiteitsmaten als de Theil-index, de Herfindahl-Hirschman-index en de Gini-coëfficiënt doen dit wel. Omdat het berekenen daarvan een stuk bewerklijker is, gaat de voorkeur in eerste instantie uit naar de in de tabel opgenomen maten.



Bijlage 2: vragenlijst

Enquête over het gebruik van web analytics voor het NDE-project Zichtbaar

Meer informatie over het 'waarom' van deze enquête. Als je geen tijd hebt om het te lezen, kun je ook meteen beginnen met de vragen op de volgende pagina!

>> Waarom deze enquête?

In de afgelopen decennia is door erfgoedinstellingen hard gewerkt aan het digitaliseren en online beschikbaar maken van erfgoedobjecten: archiefstukken, schilderijen, boeken en teksten, foto's, krantenartikelen, archeologische vondsten en ga zo maar door. Ook beschrijvende gegevens over die objecten zijn als (meta)data raadpleegbaar en herbruikbaar gemaakt.

Ondertussen groeit de behoefte, bij subsidiegevers en beleidsmakers maar ook bij de instellingen zelf, aan een betrouwbaar beeld van hoe intensief het digitale erfgoed wordt gebruikt. Welke trends zijn erin waar te nemen? Wat werkt, en wat niet, bij het vergroten van de zichtbaarheid ervan? Hoe verhouden gebruikscijfers van de erfgoedsectoren zich tot elkaar, en waar komen eventuele verschillen vandaan?

Om vragen als deze te beantwoorden zijn cijfers nodig uit tellingen waarover de instellingen vaak zelf beschikken. Die tellingen worden met diverse web analytics tools verkregen. Veel instellingen gebruiken Google Analytics. Andere hebben gekozen voor bijvoorbeeld een open source tool. Daarnaast worden statistieken voor het gebruik van de eigen sociale mediakanalen verzameld.

Een eerste stap op weg naar het verzamelen en vergelijkbaar maken van gebruik(er)scijfers is het inventariseren van de tellingen die de instellingen bijhouden en het gebruik ervan als 'kritieke prestatie-indicatoren' (kpi's) voor het eigen strategisch beleid. Het Netwerk Digitaal Erfgoed (NDE) laat momenteel onderzoek doen naar de mogelijkheid om deze gegevens vergelijkbaar te maken ('harmoniseren'). Het wordt uitgevoerd door Frank Huysmans (WareKennis onderzoek & advies; e: frank@warekennis.nl; m: 06-41821315). Met deze korte enquête vindt de inventarisatie plaats.

Omdat het NDE niet over een lijst beschikt met medewerkers die binnen hun erfgoedinstelling verantwoordelijk zijn voor web analytics verspreiden we deze lijst via koepelorganisaties en via professionele netwerken op het web. Ben jij zelf die medewerker binnen jouw organisatie, dan zouden we je willen vragen deze lijst (opgesteld in Google Forms) in te vullen. Ken je degene(n) die binnen jouw eigen of een andere erfgoedorganisatie met webstatistieken, online marketing of search engine optimisation (seo) bezig zijn, zou je de link naar deze lijst aan hen willen doorsturen?

De enquête bevat twintig, merendeels gesloten (deel)vragen. Voor websitebeheerders zijn ze snel in te vullen. Het invullen van de enquête zal naar schatting slechts zo'n tien minuten in beslag nemen. Analyse van de gegevens zal het Netwerk meer zicht geven op de stappen die moeten worden gezet om voor het gehele erfgoedveld betrouwbare en vergelijkbare gegevens over zichtbaarheid en (her)gebruik van het Nederlandse digitale erfgoed te komen.

De enquête wordt na 7 december gesloten. In de verslaglegging zullen geen tot individuele instellingen herleidbare gegevens voorkomen. De rapportage wordt uiteraard op de website van het Netwerk Digitaal Erfgoed gepubliceerd. Dit zal begin 2021 het geval zijn. Als je een attendering wilt krijgen, vul dan in het laatste onderdeel je e-mailadres in.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking!

Gegevens over de instelling	Identiteit, grootte, soort instelling en aard van het erfgoed
-----------------------------	---

1. 1 Voor welke erfgoedinstelling beantwoord je deze enquête? Als je dit liever niet vermeldt, kun je deze vraag gewoon leeg laten. Vul in dat geval alsjeblieft wel de overige vragen (2 t/m 4) over de instelling in dit gedeelte in!

2. 2 Wat is de grootte van deze instelling, afgemeten aan het aantal personeelsleden in voltijdsbanen (fte)?

Markeer slechts één ovaal.

- klein (tot 10 fte personeel)
 middelgroot (10-50 fte personeel)
 groot (50 of meer fte personeel)

3. 3a Wat voor soort instelling is het? Als de instelling meerdere erfgoedfuncties vervult, gelieve deze hieronder alle aan te vinken.

Vink alle toepasselijke opties aan.

- museum
 bibliotheek (met erfgoedcollectie)
 archief
 monument
 historisch genootschap of heemkundekring
 anders, namelijk... (vul hieronder in)

4. 3b -> anders, namelijk...

5. 4a Welke soorten erfgoed beheert en/of presenteert de instelling? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vink alle toepasselijke opties aan.

- archeologie, archeologische vondsten
 archieven, archiefstukken
 architectuur en design (incl. ontwerpen, maquettes)
 audiovisueel materiaal (beeld- en geluid dragers, AV-bestanden)
 bladmuziek
 boeken, kranten, tijdschriften
 digital-born erfgoed (websites, computerprogramma's e.d.)
 gebouwd erfgoed (o.a. kastelen, molens, historische stadsaanzichten)
 immaterieel erfgoed
 kunst(historische) objecten
 landschappelijk erfgoed
 maritiem erfgoed
 militair erfgoed
 natuurhistorische objecten (fossielen, botten, opgezette dieren, stenen e.d.)
 roerend erfgoed (auto's, rij- en vaartuigen e.d.)
 wetenschaps- of techniekhistorische objecten
 anders, namelijk... (vul hieronder in)

6. 4b -> anders, namelijk...

Web analytics	Website(s), tools, tellingen
---------------	------------------------------

7. 5 Hoeveel websites beheert de instelling? Alle pagina's die via één domeinnaam zijn te bereiken, tellen als één website: een speciale pagina voor mobiele apparaten s.v.p. wel apart tellen. Pagina's op Facebook en andere sociale mediaplatforms hier niet meetellen - deze komen later aan bod.

Markeer slechts één ovaal.

- 0 geen
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 of meer

8. 6 Bezoekers/gebruikers kunnen met uiteenlopende gebruiksdoelen naar de website komen. Bijvoorbeeld voor het plannen van een fysiek bezoek, om ideeën of inspiratie op te doen, om te genieten of zich te amuseren, om iets te leren, of voor specialistisch onderzoek. Daarnaast kan er sprake zijn van specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld kinderen en hun begeleiders, of binnenlandse en buitenlandse bezoekers. Sommige instellingen onderhouden meerdere websites, voor elke doelgroep of gebruiksdoel één. Andere hebben voor één website gekozen waar bezoekers op de hoofdpagina (landingspagina) meteen kunnen kiezen voor de voor hen meest toepasselijke 'router' (subpagina). Wat is van toepassing op de instelling waarvoor je deze enquête invult, en hoe wordt bezoek en gebruik in kaart gebracht: per site/route apart of als één geheel?

Vink alle toepasselijke opties aan.

	webstatistieken apart per website/route	één set webstatistieken	geen tellingen
meerdere websites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
één website met routes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
één website zonder routes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
geen website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 7a Hoe worden webstatistieken geregistreerd?

Markeer slechts één ovaal.

- op basis van analyse van server-logbestanden (logfile analysis)
 door middel van page tagging (met bijv. Javascript)
 met een combinatie van bovenstaande
 dit gebeurt (nog) niet / om een specifieke reden niet
 dat weet ik niet (zeker)
 anders, namelijk... (vul hieronder in)

10. 7b -> anders, namelijk...

11. 8a Welke tool(s) gebruikt de instelling om het webverkeer te monitoren? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vink alle toepasselijke opties aan.

- dat weet ik niet (zeker)
 dit gebeurt (nog) niet / om een specifieke reden niet
 Google Analytics
 AWStats
 Matomo (Piwik)
 Piwik PRO
 Wordpress Jetpack
 Yandex.Metrica
 Adobe Analytics
 Open Web Analyzer
 Facebook Pixel
 Go Access
 Webalizer
 StatCounter
 een andere tool, namelijk... (vul hieronder in)

12. 8b -> een andere tool, namelijk...

13. 9a Welke statistieken (metrics) gebruikt de instelling om zichtbaarheid en gebruik van haar website te monitoren? (Bijv. in jaarverslagen, management team, afdelingsoverleg, etc.; meerdere antwoorden mogelijk)

Vink alle toepasselijke opties aan.

- aantal bezoeken (landingspagina/alle subpagina's)
 aantal unieke bezoekers website
 aantal en/of percentage nieuwe bezoekers en terugkerende bezoekers
 aantal bezochte pagina's website
 vaakst bezochte (sub)pagina's van de site (top-5, 10, 25, ...)
 verblijfsduur op de website
 herkomstpagina's van de bezoekers (vanaf welke websites / zoekmachines zij binnenkomen)
 regionale spreiding van de bezoekers (binnenland)
 vanuit welke landen (en/of het aantal landen waaruit) websitebezoekers afkomstig zijn
 totale in- en uitgaand dataverkeer
 server requests & responses
 andere, namelijk... (vul hieronder in)

14. 9b -> andere, namelijk...

15. 10a Houdt de instelling nog andere tellingen bij betreffende de eigen website? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vink alle toepasselijke opties aan.

- Informatievragen (interacts met medewerkers)
 abonnees op nieuwsbrief of andere mailing
 verkochte toegangskaarten en reserveringen
 transacties in de webshop
 andere, namelijk... (vul hieronder in)

16. 10b -> andere, namelijk...

Bedankt voor je deelname!	Je kunt het venster nu sluiten. Mocht je je antwoorden willen aanpassen, dan is dat mogelijk tot en met maandag 30 november. Klik in dat geval op de link die in het volgende venster verschijnt, of klik gewoon nog eens op de link naar de enquête, en breng de wijzigingen aan. Deze worden automatisch opgeslagen.
---------------------------	--