

Tussenrapportage: Professional user community

15 december 2020

Herman Uffen MSc CMC
Tamara Bakker MA
Linn Borghuis
Frank Meijer

Inhoud

Aanleiding / probleemstelling	2
Uiteenzetting onderdelen geconstateerde kloof	3
Aansluiten vraag en aanbod	3
Brug slaan middels Professional User Community	5
Definitie Professional User Community	7
Concept modules	12
Stappenplan - stroomschema	12
User cases/showcases	12
Schematische weergave modules	14
Voorbeelden user cases en zoekstrategie	15
Case 1: Waar en hoe moet ik zoeken? Tekstuele bronnen.	17
Case 2: Geavanceerd zoeken: visuele bronnen.	19
En hoe nu verder in Q1 2021?	21
Borging bij Huygens Instituut (sponsor)	21
Vervolgactiviteiten	21
Bijlage 1: Betrokken partijen	23

Aanleiding / probleemstelling

Tijdens het marktonderzoek en in de tweede fase is gesproken met verschillende professionele gebruikers van digitaal erfgoed. Uit veel van deze gesprekken komt naar voren dat er een ‘kloof’ bestaat tussen de dienstverlening (aanbod) van erfgoedinstellingen en de wensen van de digitale (professionele) gebruikers.

Deze kloof heeft betrekking op het aansluiten van vraag en aanbod, de menselijke maat en digitale competenties bij de gebruikers. In het onderzoek ‘Marktonderzoek gebruikersgroepen Wetenschap, Creatieve bedrijven & beroepen en Erfgoedsector (Vraagarticulatie)’ is reeds ingegaan op dit verschil. In dit huidige onderzoek wordt hier verder op ingezoomd: wat is het gevolg hiervan en welke mogelijke oplossingen kunnen worden aangedragen om hierop in te spelen en daarbij als het ware een ‘brug’ te slaan tussen de wensen en behoeften van gebruikers en het aanbod vanuit instellingen met betrekking tot digitaal erfgoed? Uiteindelijk is het van belang dat digitaal erfgoed wordt ontsloten en op een dusdanig wijze wordt aangeboden dat gebruikers het optimaal kunnen gebruiken in een dagelijkse praktijk. Op dit moment constateren we dat dit (nog) niet optimaal gebeurt. Het citaat: *“Je hebt pas gebruik als je voldoet aan de vraag in plaats van dat je het aanbod zelf bepaalt”*, is illustratief.

In deze notitie zoomen we in op de volgende onderwerpen die ten grondslag liggen aan bovengeschetst probleem, waarbij we kort onze eerste bevindingen weergeven.

- Aansluiting vraag en aanbod;
- Menselijk maat;
- Digitale competenties.

Figuur 1: Schematische weergave probleemstelling.



Uit de diverse gesprekken die gevoerd zijn tijdens dit onderzoek kwam steeds meer naar voren dat een concept waarbij professionele gebruikers (instellingen en gebruikers) op basis van gelijkwaardigheid elkaar helpen en begeleiden in hun vragen en behoeften, een mogelijke oplossing kan zijn voor bovenstaand geschetst probleem.

Het door de onderzoekers en opdrachtgever in eerste instantie voorgenomen Digital Competence Center is daarvoor niet geschikt vanwege het sturende karakter en focus op data en databeheer. Uit de gesprekken blijkt dat het concept zou moeten worden omgevormd naar een community voor peer-to-peer learning en begeleiding, om aan te slaan en te kunnen bekijken. De Digitaal Erfgoed Gids wordt hierin opgenomen als integraal

onderdeel. Het concept krijgt de naam Professional User Community (PUC), waarbij we twee hoofdclusters onderscheiden:

- Digitaal Erfgoed Gids (Inhoudelijke onderwerpen: antwoord op de vraag: 'Waar moet ik zoeken?');
- Vaardigheden (antwoord op de vraag: Hoe moet ik zoeken?).

Het hoofddoel van Professional User Community is gericht op het verder professionaliseren van de gebruiker door hem of haar te voorzien van vaardigheden en handreikingen in het gebruik van digitaal erfgoed. Het gevolg hiervan is dat instellingen hun dienstverlening beter kunnen richten op de wensen en behoeften.

Beide elementen zijn met elkaar verbonden en kunnen elkaar versterken in de dienstverlening richting de gebruiker van digitaal erfgoed. Om deze reden hebben wij beiden onderdelen samengebracht binnen de Professional User Community, om te komen tot één heldere en overzichtelijke totaaloplossing voor bovengenoemd probleem. In de eerder opgestelde offerte voor dit onderzoek werd dit 'zwaluwstaarten' van deze twee producten ook al voorzien, alleen blijkt het in de praktijk eerder naar voren te komen dan vooraf werd ingeschat.

In de rest van deze paragraaf gaan we in op de losse onderdelen van de geconstateerde 'kloof', waarbij wij deze meer duiden. Om daarna het concept Professional User Community te verdiepen: definitie, inhoud en praktische invulling (modulaire opbouw).

Deze notitie heeft als doel om de resultaten van het onderzoek weer te geven en op basis daarvan een 'stip op de horizon' te schetsen in de vorm van de Professional User Community als middel om maximaal in de behoeften te voorzien van professionele gebruikers. In de verdere uitwerking van dit concept hanteren wij een modulaire opbouw van de Professional User Community, zodat keuzes kunnen worden gemaakt afhankelijk van beschikbare tijd en budget maar waarbij wel te allen tijde het eindpunt in zicht blijft.

Uiteenzetting onderdelen geconstateerde kloof

Aansluiten vraag en aanbod

Professionele gebruikers lopen tegen het volgende aan ten aanzien van dit punt:

- Waar is wat te vinden (ontbreken van overzicht waar wat staat) en vervolgens als men weet waar men moet zijn: hoe is datgeen te vinden en te ontsluiten?
- Gebrek aan menselijk maat - ondersteuning bij zoek behoeften en begeleiding (zie volgende paragraaf).
- Collecties zijn niet compleet of worden niet volledig opengesteld en worden daarbij ook niet opengesteld voor het doen van annotaties.
- Professionele gebruikers hebben soms wensen die verder gaan dan wat de instelling kan bieden. Zoals bijvoorbeeld een onderzoeker die zeer hoge resolutie foto's van objecten wil voor een website. Instellingen zijn niet altijd in staat (of bereid) om aan deze vraag te voldoen, zelf niet als er geld of middelen beschikbaar zijn.
- Metadata wordt niet volledig vrijgegeven of is van onvoldoende kwaliteit.

- Interfaces sluiten niet aan bij de behoeften van professionele gebruikers en zijn vaak niet voldoende toegankelijk voor gebruikers (bruikbaarheid). Dat betekent dat zij ingericht zijn op de aanbieder en niet op onderwerp.
- De versnippering en verkokeringen van collectie en organisaties zorgen voor een gebrek aan overzicht (losse eilandjes) en een gebrek aan tijd/prioriteit.
- Er wordt ontzettend veel geïnvesteerd in het digitaliseren van erfgoed, maar er wordt nog onvoldoende geïnvesteerd in het goed ontsluiten en daarbij geschikt maken ten aanzien van de wensen en behoeften van gebruikers. Vanuit gebruikers wordt dit gezien als een gemist kans, waarbij de investeringen van digitalisering maar slechts beperkt worden geëffectueerd.

Bovenstaande opsomming geeft een agendering weer van de bevindingen die wij hebben opgedaan in het onderzoek. Deze opsomming is als input gebruikt voor de vormgeving van de Professional User Community. Hierbij de opmerking dat sommige zaken dusdanig omvangrijk zijn dat ze niet door dit concept kunnen worden opgelost. Het is echter wel van belang om er notie van te hebben in het kader van het begrijpen van de behoefte van de professionele gebruiker.

Menselijke maat

Hierboven werd al benoemd dat er een gebrek aan menselijke maat wordt geconstateerd. Graag lichten we dit veel genoemde onderwerp in interviews hierbij verder toe. Er blijkt een verregaande behoefte te zijn om eigen kennis te delen en andermans kennis te gebruiken, ofwel een behoefte aan meer mogelijkheden voor interactie. Bijvoorbeeld een onderzoeker die een eigen gemaakt overzicht van alle krantensites aanbiedt, een digital humanities wetenschapper die een set verrijkte onderzoeksdata wil kunnen delen en gamedesigner die de architectuur van een games wil delen. Dit geldt zowel voor (semi)professionals in alle sectoren als specifiek voor professionele wetenschappers. Nu wordt slechts het topje van de ijsberg benut, hier ligt nog veel meer potentie.

Daarbij zien de geïnterviewden het belang van het breder ontsluiten van persoonlijke netwerken van experts, zodat zij in hun zoekproces gemakkelijker door de juiste persoon op weg geholpen kunnen worden. Borging hiervan neemt de kwetsbaarheid van deze netwerken en opgebouwde kennis (deels) weg en kan ook het blikveld van de instellingen verruimen (ontsluiting nieuwe netwerken en kennis uit niches). De wens die wordt geuit voor persoonlijke begeleiding in het zoekproces laat zich het beste duiden door de term *hospitality*. Een taak waar niet alle instellingen aan kunnen voldoen, maar waar de gebruikers zelf ook graag een rol in zouden willen en kunnen spelen.

Digitale competenties

Zoekvaardigheden

Ook bij professionele gebruikers ontbreken digitale vaardigheden om echt goed in digitale erfgoedcollecties te kunnen zoeken. Er is behoefte aan kennis over goed leren zoeken, het leren spreken van de verschillende talen, kritisch bronnenonderzoek en kritisch gebruik van tools. Deze quote is illustratief voor dit probleem: *“Men zoekt via Google, is weinig kritisch en wanneer Google het niet vindt dan is het er in de perceptie van de gebruiker niet”*. Er zijn daarnaast ervaren onderzoekers die hun kennis over zoeken op internet willen delen met andere gebruikers. Hierbij de opmerking dat het versterken van zoekvaardigheden een symptoombestrijding is voor een dieper onderliggend structureel probleem: namelijk dat

digitaal erfgoed nog onvoldoende geënt op de wensen en behoeften van gebruikers wordt aangeboden (zie eerder beschrijving van 'de kloof').

Digitale geletterdheid

De mate van digitale geletterdheid verschilt enorm per gebruiker. Dit geldt zowel voor wetenschappers als incidentele gebruikers van digitaal erfgoed. Er zijn gebruikers die zelf tools kunnen programmeren voor hun onderzoek, en andere beperken zich tot generieke tools voor o.a. tekstanalyse, netwerkanalyse, beeldanalyse en cartografie.

Gebruikers geven aan dat *custom made* tools vaak na onderzoek niet meer goed worden onderhouden, waardoor ook het hergebruik slechts in beperkte mate plaats vindt. Hoewel er daarnaast ook standaard tools beschikbaar zijn voor onderzoek op de hierboven genoemde gebieden, blijken deze vaak weer te generiek en niet geschikt voor het beantwoorden van specifieke onderzoeksvragen.

De manieren om de digitale geletterdheid te vergroten zijn legio: van het aanleren van de kritisch toolgebruik tot het leren programmeren. Mede professionals kunnen elkaar helpen door het verwijzen naar relevante tools (gidsfunctie) en het geven van tips. Maar de mogelijkheden binnen een community om specialistische vaardigheden aan te leren zijn beperkt. Daarvoor zijn de onderzoeksvragen vaak te specifiek.

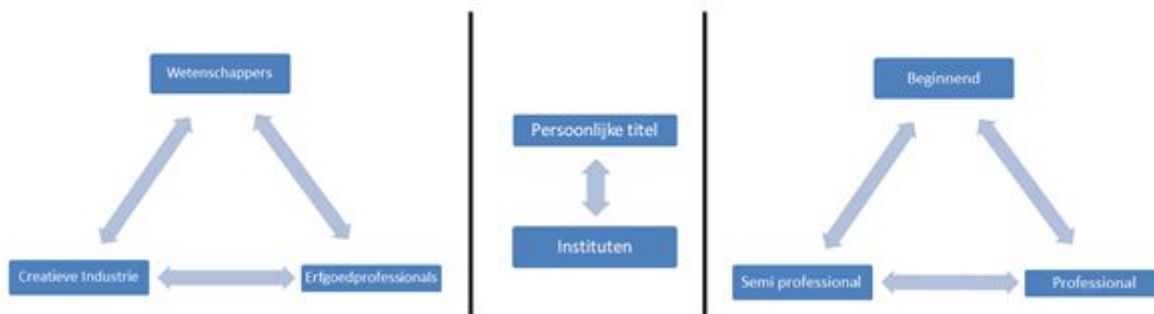
Brug slaan middels Professional User Community

Om de hierboven beschreven 'kloof' te kunnen overbruggen is het belangrijk de gebruiker centraal te stellen bij het ontwikkelen van nieuwe diensten, zoals ook in de Nationale Strategie Digitaal Erfgoed wordt verwoord.

De consequentie hiervan is dat je de gebruiker de regie zou moeten geven bij het ontwikkelen van een nieuwe dienst die tot doel heeft vraag en aanbod dichter bij elkaar te brengen. We zien, op basis van het opgehaalde in de interviews, een oplossing in het opzetten van een Professional User Community waarin vorm wordt gegeven aan het begrip *Shared Authority*:

- Kennis van de professionals wordt gedeeld met de instellingen en visa versa. Ofwel: instellingen en gebruikers kunnen elkaar faciliteren. Gebruikers kunnen hun behoeften en wensen neerleggen en delen met erfgoedinstellingen. Erfgoedinstellingen dienen hier vervolgens voor open te staan en commitment te tonen om in te spelen op deze wensen en behoeften. De PUC fungeert dan als intermediair;
- Er vindt interactie plaats tussen gebruikers met verschillende entree- en kennisniveaus (verticaal).
- Er vindt interactie en daarmee ook kruisbestuiving plaats tussen gebruikers tussen verschillende sectoren (Creatieve Industrie, Erfgoed en Wetenschap) (horizontaal - over de grenzen heen).

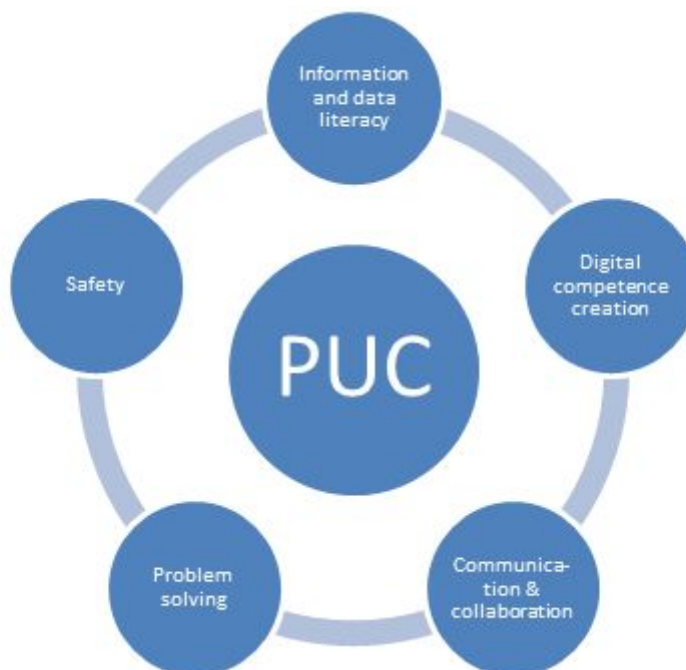
Figuur 2: PUC faciliteert interactie tussen verschillende typen gebruikers.



De PUC kan in hoofdlijnen worden ontwikkeld langs de lijnen van het Digital Competence Framework van de Europese Commissie¹. De centrale onderwerpen in dit framework komen in grote lijnen overeen met de wensen en behoeften zoals deze door de onderzoekers in de interviews zijn opgehaald:

1. Information & data literacy → digitale geletterdheid
2. Digital competence creation → hergebruik/waardevermeerdering/delen
3. Communication & collaboration → menselijke maat & brug
4. Problem solving → aansluiting vraag en aanbod (functioneel)
5. Safety → toegang tot bepaalde interfaces en daarmee ook collecties, privacy borgen van gebruik en rechten tot gebruik (copyright) op een eenduidige manier

Figuur 3: De PUC volgens het Digital Competence Framework van de Europese Commissie



¹ <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>, geraadpleegd 10 november 2020

Definitie Professional User Community

In deze paragraaf gaan we in op wat we nu precies verstaan onder de Professional User Community. We presenteren de uitgangspunten en belichten verschillende facetten van de Professional User Community, waarin we toewerken naar een framework van het concept Professional User Community.

Uitgangspunten

De Professional User Community is een peer-to-peer netwerk waar plek wordt geboden aan digitaal erfgoed specialisten (vanuit personen en instituten) om zichzelf te organiseren langs modules en elkaar te informeren over vinden en gebruiken van digitaal erfgoed.

De basis van het netwerk wordt gevormd via de modules en door ervaringsdeskundigen op verschillende kennisniveaus: van beginnend tot professioneel gebruiker en van incidenteel tot frequent gebruiker. De ervaringsdeskundigen kunnen expert zijn op inhoudelijk gebied, of op het gebied van vaardigheden.

Dit kennisnetwerk is erop gericht op sectoren (Creatieve Industrie, Wetenschap en Erfgoed) met elkaar te verbinden, daar waar deze verbindingen nu vaak niet natuurlijk tot stand komen (maar wel van grote waarde kunnen zijn).

Doel: bestendigen en verstevigen relatie erfgoedinstellingen en gebruikers

Het kennisnetwerk is gericht op gebruikers (mede Professional users) maar net zo belangrijk, op erfgoedinstellingen als gebruikersgroepen die gevraagd en ongevraagd advies kunnen geven. De PUC kan voor erfgoedinstellingen van toegevoegde waarde zijn doordat:

- De community fungeert als proeftuin en testomgeving voor erfgoedinstellingen om nieuwe tools en interfaces te kunnen testen. Daarnaast bestaat er ook een mogelijkheid om showcases vanuit projecten geïnitieerd vanuit instellingen of samenwerkingsverbanden te laten zien en daarmee het bereik te vergroten.
- De community ruimte biedt om te experimenteren en open discussies te voeren (bv. terugvloeien van kennis naar de instellingen).
- De community biedt instellingen de mogelijkheid om hun collecties aan te bieden aan een groep intensieve gebruikers, waarbij uitdijning van de community zorgt voor een groter gebruik.
- Het biedt de instellingen inzicht in hoe bestaande collecties van objecten en datasets worden gebruikt en verrijkt door onderzoekers.
- De community zorgt ervoor dat instellingen zich wellicht meer gaan bewegen richting de gebruikers doordat de vragen vanuit de verschillende doelgroepen d.m.v. de community helderder kunnen worden geded. Wanneer uit de community blijkt dat meer gebruikers dezelfde vraag hebben, kan dat een beweegreden zijn om processen anders in te gaan richten.
- Instellingen zelf zijn daarnaast aanwezig in de community om hun aanbod aan te kunnen passen aan de vraag. Daarbij kunnen instellingen zoals gezegd ook sturend werken en inzetten op toeleiding naar hun collectie (*fellowship*) of en gebruik maken van de Community voor verrijking van de eigen collectie.
- Een ander punt van toegevoegde waarde voor instellingen in het gebruik van de Community is het inzetten van bijvoorbeeld studenten om onderzoek te doen naar de

collectie, waarbij deze wordt verrijkt. Dit kan bijvoorbeeld heel interessant zijn bij collecties die in het depot staan en door onderzoek heel actueel kunnen worden.

- Metadata als sleutel om inzichtelijk te maken wat er niet is en welke keuzes zijn gemaakt bij selectie. Dit betekent dat goede metadata een voorwaarde is om de vindbaarheid en daarmee de bruikbaarheid van digitaal erfgoed te optimaliseren. Hoe meer instellingen dit op orde hebben, hoe beter de vindbaarheid. Dit zien wij als een externe factor. Het PUC zal geen directe invloed hebben hierop of acties ondernemen om dit te verbeteren. Zijdelings is het echter wel van invloed (en wordt het nadrukkelijk benoemd door de geïnterviewden), vandaar dat wij ervoor kiezen om dit wel expliciet te benoemen

Samengevat is er sprake van het principe van wederkerigheid: de instellingen leveren een meerwaarde voor de gebruikers, maar de inzichten vanuit de gebruikers voegen ook waarde toe voor de instellingen.

Modules

Er is sprake van een modulaire opbouw van de PUC (zie voorbeeld van de *National Archives*² ter inspiratie). *Dit betekent er verschillende onderwerpen en vraagstukken worden weergegeven met daarachter verschillende topics die de community vormen. Deze modules hebben een dynamisch karakter en kunnen qua hoeveelheid groeien en krimpen binnen de PUC. Sommige modules zullen van toepassing zijn voor specifieke gebruikers en andere voor een bredere gebruikersgroep. Op deze wijze ontstaat er op een organische wijze toegankelijkheid voor gebruikers van verschillende niveaus en verschillende sectoren. Daarnaast kunnen de modules ook door de gebruikers informeel worden uitgedragen (bijvoorbeeld via social networks) om het gebruik verder te delen en daarmee te vergroten. De modules maken samen de PUC (= resultante).*

Binnen een module kunnen gebruikers elkaar van informatie voorzien. Zowel over het vinden van de bronnen (ontsluiting / digitaal erfgoedgids) als op het gebied van slim bronnengebruik en tool gebruik. Een module kan zich vormen rondom een specifiek kennisdomein of gebruik van een bepaald type digitaal erfgoed.

Een mogelijkheid is dat iedere module een aanjager heeft, om het kennisdomein tot bloei te brengen. Omdat het om gebruikers gaat die niet (altijd) aan een instelling zijn verbonden kunnen de aanjagers een vergoeding ontvangen. Het faciliteren van dergelijke inzet is een belangrijke voorwaarde voor het bestendigen en ook levendig houden van de community.

De Professional users worden verdeeld over modules. Enkele voorbeelden:

- Krantenarchieven
- Leren zoeken
- Object Based Learning
- Hoge resolutie objecten (onderscheid in statisch en/of bewegend)
- Onderzoek en annotaties
- Onderzoeksdata - datasets
- Auteursrechten
- Hergebruik

² <https://www.nationalarchives.gov.uk/archives-sector>

Door te clusteren op modules en niet een strikte scheiding te hanteren tussen sectoren wordt onderlinge uitwisseling en inspiratie gestimuleerd. Het bewustzijn van een breder gebruik van digitaal erfgoed dan dat men zelf gewoon is, is op zichzelf al winst en kan leiden tot nieuwe toepassingen.

Gidsfunctie (menselijke maat)

- De eerder genoemde aanjagers hebben een gidsfunctie, verwijzen door naar bronnen (verzamelingen) op hun kennisgebied en beantwoorden vragen. Deze aanjagers bevinden zich achter in het zoekproces (zie user cases). De aanjagers kunnen daarnaast ook doorverwijzen naar de eigen diensten. Bijvoorbeeld naar een eigen website met bronnen (kranten blog) of naar een eigen boek of training (relatie met vaardigheden). Hierbij de opmerking dat de aanjager geen individu is (kwetsbaar), maar een pool van experts rondom een bepaald onderwerp (lees: module).
- In de Professional User Community kan de focus worden aangebracht op het delen van annotaties (verrijkingen) en onderzoeksdata (verbinding tussen onderzoek en erfgoed).
- Toegevoegde waarde van de Community ligt in versimpeling van de vraag - toeleiding naar collecties en annotaties.
- De Digitaal Erfgoed Gids creëert inzicht en overzicht in:
 - Wat er waar beschikbaar is;
 - Vooral ook wat er niet beschikbaar is (en waarom niet);
 - Hoe verschillende collecties/materialen zich tot elkaar verhouden;
 - Verschillende netwerken/personen met deskundigheid en mogelijkheid tot toegang tot materialen;
 - Praktische instap routes om te zoeken naar de gewenste informatie.
 - 'The invisible web': de grote bulk digitale erfgoedcollecties die moeilijker vindbaar zijn.

Competenties (vaardigheden)

- Binnen de community wordt kennis over digitale competenties gedeeld (peer-to-peer). Dit gebeurt door middel van testimonials, best practices, filmpjes, know-how books, maar ook het organiseren van workshops digitaal en in fysieke zin. Ten aanzien hiervan speelt het Netwerk Digitaal Erfgoed ook een belangrijke rol.
- Vragen waarop individuele instellingen geen antwoord hebben, kunnen worden opgelost in de community doordat hier een breder aanbod van experts betrokken is (ook op het gebied van specifieke niches). In die zin is de community aanvullend op het aanbod en de dienstverlening van de instellingen en kan het hen ook ontlasten.

Rollen van de deelnemers

- Deelname is volgens het principe van gelijkwaardige partnership, gelijk speelveld.
- Deelnemers aan het PUC opereren onder eigen titel, zowel onafhankelijk onderzoekers als medewerkers van erfgoedinstellingen.
- Inzet van social media is van toegevoegde waarde ten aanzien de Community. Voor het creëren van interactie, exposure, discussie en verbinding.

Voorbeelden van communities zijn waar op een soortgelijk wijze wordt gewerkt zijn: Ecodices³, Van Gogh WorldWide⁴, Artist4all⁵, Ranke2⁶, The Programming Historian⁷, Historici.nl⁸ en de eerdere genoemde National Archives.

Schematische uitwerking PUC

Figuur 4 maakt inzichtelijk hoe een PUC vorm zou moeten krijgen. De gebruikers staan centraal, waarbij geconstateerd dient te worden dat binnen deze doelgroep een gelaagdheid bestaat op meerdere niveaus (beginnend tot Professional user). Vanuit de gebruikers komen onderwerpen voort waarover men met elkaar kan uitwisselen. Dit kunnen zowel inhoudelijke onderwerpen zijn, als een vraag rondom benodigde vaardigheden om tot de gewenste informatie te komen. De inhoudelijke onderwerpen vormen samen de Digitaal Erfgoed Gids. Er kan met een beperkte set onderwerpen gestart worden, maar deze kan zich vervolgens doorlopend verder uitbreiden. Er is sprake van een groei-model/olievlekwerking, welke zich vormt naar gelang de interesses en behoeften van de gebruikers (zoals ook gevisualiseerd in de nog lege extra bollen in de figuur). Uitgangspunt hierbij is dat steeds aangesloten wordt op bestaande structuren en netwerken (doorverwijzen). Op deze wijze kan ook straks een uitbreiding plaatsvinden naar internationale netwerken en instellingen / gebruikers.

De community faciliteert de deelnemers zoals gezegd in onderlinge uitwisseling en daarmee in verrijking van de data/het materiaal op een manier waarop het nog beter zal aansluiten bij vragen die onder de gebruikers leven. Waar de community in het begin nog een aanjager nodig zal hebben, zal het op den duur een zelfsturend geheel vormen. De grootste meerwaarde ligt zoals gezegd in de interactie tussen verschillende typen gebruikers (zie ook figuur 2). Een gevorderde gebruiker kan dienen als een inspiratie voor een beginnend gebruiker of semi-professional en kan deze met zijn/haar kennis en ervaring op weg helpen. Wetenschappers en professionals uit de creatieve industrie die zich met hetzelfde onderwerp bezighouden, maar vanuit een andere invalshoek, kunnen elkaar aanvullen. De vorm waarin de kennisoverdracht plaatsvindt kan worden gekozen al naar gelang het onderwerp en de voor ogen zijnde doelgroep.

³ <https://www.e-codices.unifr.ch/en>

⁴ <https://vangoghworldwide.org/>

⁵ <https://rkd.nl/nl/projecten-en-publicaties/projecten/169-artist4all>

⁶ <https://ranke2.uni.lu/>

⁷ <https://programminghistorian.org/>

⁸ <https://www.historici.nl/>

Figuur 4: Schematische weergave werking en inhoud PUC



Concept modules

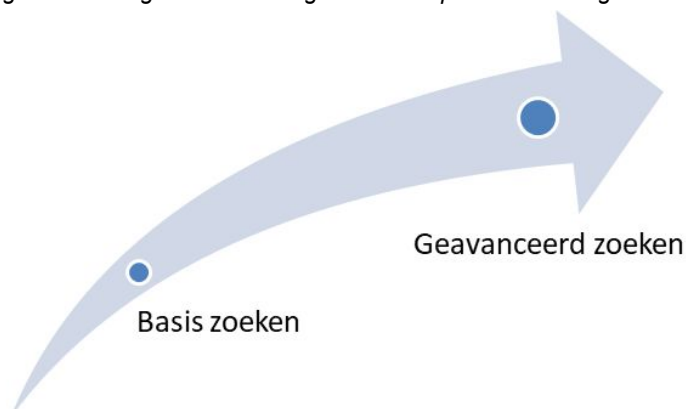
Het project wordt gestart met het inrichten van enkele modules rondom een specifiek soort gebruik of onderwerp. Deze modules worden ontwikkeld samen met gebruikersgroepen. In iedere module staat centraal dat de bedoeling is om de gebruiker te bewegen van 'basis zoeken' naar 'geavanceerd zoeken', ofwel om de gebruiker te professionaliseren in het zoekproces.

Een module binnen het PUC bestaat uit twee onderdelen: een stappenplan of stroomschema en een user case.

Stappenplan - stroomschema.

Ieder zoekproces doorloopt dezelfde fases en/of bevat dezelfde elementen. Zowel bij beginnend als geavanceerde gebruikers. Deze fases worden binnen het PUC als een stroomschema aangeboden, waarmee de gebruiker wordt geholpen om de juiste weg te vinden. De invulling hiervan verschilt per onderwerp en type content dat men zoekt. Ook kan het instapniveau verschillen, al naar gelang van ervaring van de onderzoeker. Tesaamen noemen we deze fases de zoekstrategie.

Figuur 5: Beoogde ontwikkeling in het zoekproces van de gebruiker



Het systematisch doorlopen van een dergelijk stappenplan en het vastleggen hiervan in bijvoorbeeld een backlog, vergroot het rendement van zoeken. Tevens kunnen de stappen worden vastgelegd in user cases die in de community worden gedeeld al een methode om het leereffect van bijvoorbeeld beginnende gebruikers te vergroten.

User cases/showcases

Door middel van een user case per onderwerp of vaardigheid wordt een podium geboden aan professionele gebruikers en makers om hun ervaringen met het zoeken naar digitaal erfgoed te delen. (Zie ter inspiratie bijvoorbeeld Crafts Council - Meet the Maker⁹)

De user cases hebben zowel het verhalend als een gestructureerd onderdeel. In het verhalende deel wordt door middel van video of tekst de ervaring op een inspirerende manier gepresenteerd. In het gestructureerde deel worden de stappen beschreven die de gebruiker is doorlopen bij het zoekproces. Deze stappen volgen het stroomschema van de

⁹ <http://craftscouncil.nl/meet-the-maker/>

module en vormen een stappenplan (proces) voor andere gebruikers. De user cases kunnen op verschillende niveaus worden ingestoken. Van beginnend naar geavanceerd.

De user cases worden op verschillende manieren uitgewisseld door ontmoetingen te faciliteren en informatie te delen. Onder andere door middel van:

- Blogs (tekst of beeld) waarin ervaringen worden gedeeld of via social media
- Filmpjes gericht op het laten zien van mogelijkheden en oplossingen
- Webinars en/of tutorials
- Digitaal Erfgoedgids met verwijzingen naar bronnen / gebruikte collecties / eigen datasets.

Community

De user case is een module waaromheen een community zich kan vormen. Waar andere gebruikers kunnen aanhaken en hun eigen ervaringen en data kunnen delen. Dit kan vervolgens verder worden uitgebouwd en verdiept door het organiseren van nieuwe content en nieuwe vormen van uitwisseling, dat kan ook via fysieke workshops en bijeenkomsten.

Gebruikers (geregistreerd) van de community kunnen zelf user cases opzetten. Zo breidt de community zich organisch verder uit. Idee is om te starten met de uitwerking van een klein aantal user cases. Dit aantal kan naar gelang de wensen en ambities steeds verder worden uitgebouwd (door de genoemde aanjagers, of door inmiddels geregistreerde gebruikers zelf). Deze aanpak maakt de community dynamisch en flexibel.

Showcases

Door middel van de showcases wordt een podium gegeven aan instellingen om (nieuwe) collecties, tools en interfaces onder de aandacht te brengen van de gebruikers binnen de user community. Een achterliggend doel hiervan is de toetsing van concepten, experimenteren en ophalen van gebruikerservaringen om concepten aan te scherpen en/of te verrijken.

Relatie met NDE

Het PUC wordt zo ingericht (door middel van Linked Open Data (LOD)) dat de user cases en stroomschema's vindbaar en bruikbaar zijn. Zodat er bijvoorbeeld op termijn relaties kunnen worden gelegd vanuit een collectiewebsite naar de community (project Register vanuit NDE Bruikbaar). En dat er vanuit het PUC kan worden verwezen naar relaties en collecties in het NDE.

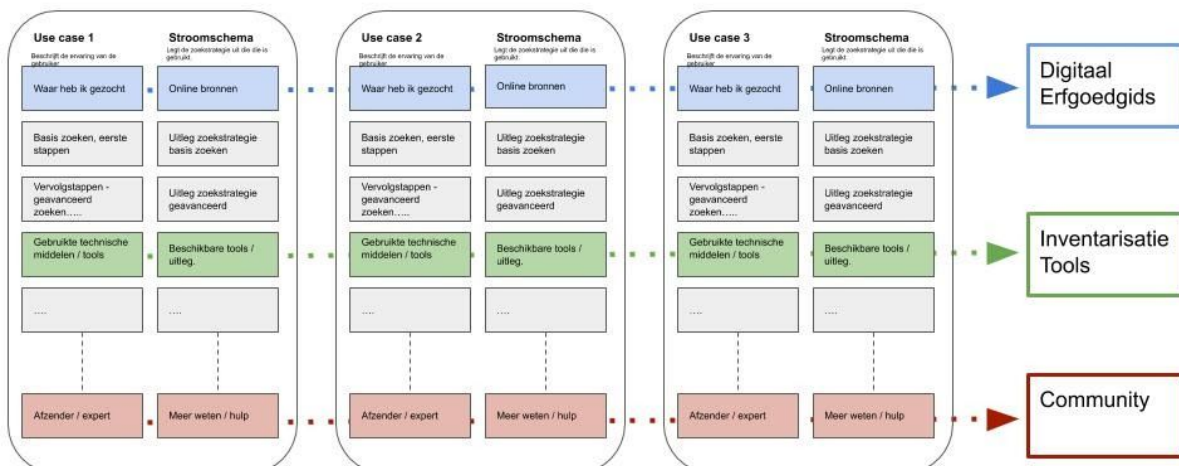
Community manager

De community manager stuurt de community aan en bewaakt en positioneert de voortgang van de campagne en netwerk. Per user case of showcase wordt een gebruiker gevraagd om deze inhoudelijk in te gaan vullen en als aanjager te fungeren. Zij worden begeleid door de community manager en krijgen middelen en het platform te beschikking om hun onderwerp verder uit te diepen.

Schematische weergave modules



PUC



Voorbeelden user cases en zoekstrategie

Hieronder geven we door middel van twee praktijkcases weer hoe een zoekvraag of -behoefte eruit ziet van een gebruiker. In dit geval een genealogisch onderzoek en onderzoek naar *high resolution* afbeeldingen.

Onder de casebeschrijving beschrijven we hoe het proces van zoeken (zoekstrategie) eruit kan zien. In iedere case staat centraal dat de bedoeling is om de gebruiker te bewegen van 'basis zoeken' naar 'geavanceerd zoeken', ofwel om de gebruiker te professionaliseren in het zoekproces.

Voorbeeld praktisch stappenplan zoekproces voor (tekstuele) bronnen:

1. Waar moet ik zoeken?
 - a. Wat is het onderwerp van je zoektocht?
 - b. Naar welk type materiaal zoek je?
 - c. Welke online bronnen zijn beschikbaar?
2. Basis zoeken: letterlijke zoekterm, startpositie
3. Geavanceerd zoeken:
 - a. Technische hulpmiddelen
 - i. Zoeken met wildcards en jokertekens
 - ii. Bewustzijn van specifieke kenmerken van gescande teksten. Bijv: fouten in OCR (Optical Character Recognition), dus ook zoeken met typfouten.
 - iii. Gebruik specifieke tools om data (tekst) te doorzoeken.
 - b. Perifeer zoeken - er omheen zoeken met verwante termen.
 - c. Associatief zoeken - bredere context, geschiedenis.
 - d. Op specifieke tekstelementen.
4. Contact met de pool van experts / aanjagers / ambassadeurs - peer-to-peer.
 - a. Experts worden pas bevroegd nadat de voorgaande stappen zijn doorlopen.
5. Kritisch bronnengebruik - reflectie.
 - a. Beoordelen van de zoekresultaten. Heb ik wel een volledig en betrouwbaar beeld? (controlevraag en anders weer naar vraag 1)

Figuur 6: Cyclisch proces zoekstrategie



Case 1: Waar en hoe moet ik zoeken? Tekstuele bronnen.

Familiegeschiedenis

Zo nu en dan ga ik online op zoek naar mijn familiegeschiedenis. Vanuit nieuwsgierigheid, en wellicht kan ik deze informatie later nog gebruiken. Ik zoek dan naar informatie van zowel van mijn vaders kant, waarvan ik weet dat een van de familieleden een uitgebreide en uitgewerkte stamboom heeft nagelaten, alsook naar informatie van mijn moeders kant (hierover is minder bekend).

De vader van mijn moeder is in Indonesië geboren.
De moeder van mijn moeder is in Leiden geboren.

De ouders van mijn moeder hebben elkaar in Leiden ontmoet en zijn in Leiden met elkaar getrouwd. Laatst kwam ik via het zoeken in Delpher hun Trouw Annonce tegen [afb. 1].

Dit gaf mij deugd, ik kon het aan mijn grootmoeder laten zien, wat een aanleiding gaf tot een fijn gesprek over hoe de bruiloft was (ik heb er filmpjes van gezien, het was een knap stel). Mijn grootmoeder vertelde me ook dat het nog een heel gedoe was om aan de officiële gegevens van mijn grootvader te komen voor de bruiloft, omdat, zo vertelde ze me; het gemeentearchief met de officiële gegevens verwoest zou zijn geweest door een grote brand.

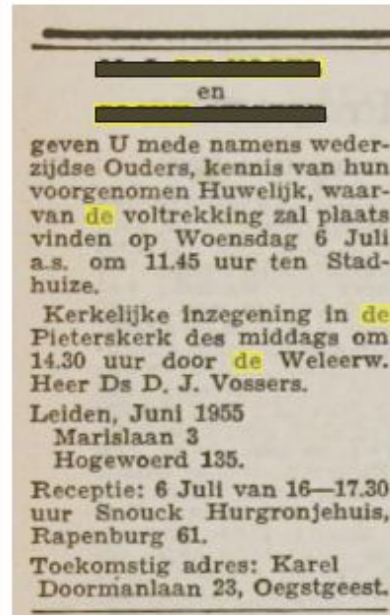
Ik zou graag nog meer te weten willen komen over de geschiedenis van mijn grootvader. Hij heeft tot zijn 18e in Indonesië gewoond.

Vraagstelling

Welke archieven kan ik hier nog meer voor raadplegen?

Wie zijn de experts op dit gebied?

Een PUC zou hier heel fijn voor zijn.



[afb. 1] Trouw annonce



[afb. 1] Trouw annonce

Onderwerp: Genealogisch onderzoek, familiegeschiedenis

1. Waar moet ik zoeken?

Waar heb ik al gezocht: Delpher

Waar kan ik nog meer zoeken: <https://www.wiewaswie.nl/>, <https://leiden.courant.nu/>, familysearch.nl, etc.

2. Basis zoeken

Gebruikte zoektermen: Leiden, Indonesië, namen ouders, jaartal/datum bruiloft, geboortejaartal/datum.

3. Alternatieve zoektermen:

Technische hulpmiddelen: Zoeken met wildcards en jokertekens en OCR-fouten

Perifeer zoeken: kerk (katholiek, protestants, etc.)

Associatief zoeken: Indonesische onafhankelijkheid, emigratie van Nederlandse Indiërs naar Nederland, Regio Rijnland in de jaren 60, Verzuiling in Leiden, Dominees in Leiden.

Op specifieke tekstelementen: familienaam, voornamen, adres.

4. Experts om te raadplegen: De auteur van de user case (professioneel gebruiker), zoekspecialist (tekstuele bronnen), experts Centrum voor familiegeschiedenis (CBG) of Nederlandse Genealogische Vereniging (NGV).

5. Kritisch bronnengebruik: Compleetheid (Wat is er niet te vinden in Delpher?, zijn er nog andere kranten collecties?), verificatie authenticiteit en betrouwbaarheid bron en gebruiksmogelijkheden (auteursrechten).

Case 2: Geavanceerd zoeken: visuele bronnen.

Memory Based on Found Imagery

Op dit moment werk in aan het audiovisuele werk Memory Based on Found Imagery [afb. 4] en [afb. 5].

Om het werk te maken werk ik met elementen uit de digitale collectie van Het Nieuwe Instituut. Het gaat hierbij over zowel gedigitaliseerd materiaal, maar ook digital-born materiaal van toonaangevende architecten bureaus zoals MVRDV (3D-modellen en digitale collages). Het werk laat de evolutie en transitie van de architectuur collectie zien: van analoog tot digitaal. Met het hergebruik van het archiefmateriaal werpen zich allerlei vragen op in relatie tot onder andere copyright. Deze zie ik als uitdaging om het gesprek mee aan te gaan met archiefvormer en erfgoedinstelling.

In het begin werkte ik veel vanuit de zoekportal, echter; ik heb voor het hergebruik materiaal nodig van hoge resolutie [afb. 3]. Nu werk ik meer met de ruwe data, live (dwz fysiek op locatie aanwezig) "behind the scenes", en in nauw contact met de archivariissen. Zo kom ik sneller in aanraking met de collectie en is het makkelijker te grasduinen. Grappig genoeg gebruik ik nu de zoekportal om thuis meer informatie op te zoeken over verschillende archiefvormers.

Vraagstelling voor casus 09-12-2020

Moet de erfgoed instelling een online infrastructuur aanbieden om High Res afbeelding ontsluiten? Op welke manier kan de erfgoed instelling de gebruiker uitnodigen / verleiden contact te leggen / zich meer aan de instelling verbinden zodat de gebruiker de stap neemt om contact op te nemen?



[afb. 3] Het Nieuwe Instituut, Rotterdam, Voorberg, J.H.B. (Jan) / Archief (VOOR), VOORt48



[afb. 4] Productiestill Memory Based on Found Imagery, Donna Verheijden 2020



[afb. 5] Productiestill Memory Based on Found Imagery, Donna Verheijden 2020

Voorbeeld van een onderzoek naar *high resolution* afbeeldingen

Het onderzoek 'Memory Based on Found Imagery' is een ander voorbeeld van een use case gericht op statisch beeld van hoge kwaliteit. In dit geval is de gebruiker vooral gericht op een specifieke collectie (gestart in stap 2). Deze casus kan laten zien in welke stappen een

gebruiker van de algemeen zoeken (via de voorkant) overgaat naar specialistisch zoeken, en welke tools en expertise daarbij worden ingezet.

In dit geval leverde het basis zoeken te weinig informatie bij de zoekportal van Het Nieuwe Instituut. De interface voldeed niet aan de geavanceerde zoekvraag. In dit geval is gebruik gemaakt van een persoonlijk netwerk 'behind the scenes', waardoor directe toegang tot de ruwe data mogelijk was. Hoewel dat mogelijk niet voor iedereen direct bereikbaar is, kan de user case hier wel helpen om de brug te slaan tussen de voorkant en de achterkant van de interface en collectiedatabase. Deze casus helpt om inzichtelijk te maken dat zoeken niet hoeft te eindigen aan de voorkant en biedt toegang tot kennis van collectie experts bij de instelling.

En hoe nu verder in Q1 2021?

Borging bij Huygens Instituut (sponsor)

De eerste resultaten van dit traject worden geborgd bij het Huygens Instituut. Hierbij gaat het in eerste instantie om de borging van het technisch beheer (website en onderhoud). Het is van belang om in een beginstadium vast te stellen waar de startpagina of website van de PUC gaat landen, bijvoorbeeld op de website van het NDE of Geheugen van Nederland. Daarnaast is het van belang om na te denken of promotie (exposure) en communicatie (creëren reuring en het creëren van een olievlekwerking, gericht op betrokkenheid), bijvoorbeeld via de sites van knooppunten en pin points of platforms van gebruikers kunnen verlopen. Dit betekent een organisatorische borging. Hierover dienen nadere afspraken gemaakt te worden tussen het NDE en Huygens Instituut en dient een passend budget te worden vrijgemaakt.

Vervolgactiviteiten

Vervolg na Q1 o.a.:

Inhoud

- Vaststellen van de thema's om de eerste modules mee te beginnen. Hierbij hoort een strategische keuze over de grootte van de eerste stap: klein of groot beginnen?
- Inventarisatie van de meest gestelde vragen bij instellingen, ten behoeve van het uitwerken van de stappen. Vragen bij instellingen onderzoeken en koppelen aan stroomschema's. Dit draagt tevens bij aan het creëren van draagvlak: door in de PUC de expert aan het einde van het stroomschema te plaatsen worden instellingen en professionals ontlast (=meerwaarde).
- Gebruikers aan het woord - creëren van eerste modules en content. Hierbij worden de pilots met studenten uit Nijmegen en/of Leiden betrokken, via contacten Sebastiaan/Fresco.
- Functioneel ontwerp en eerste schets van de modules ontwikkelen samen met een ontwerp bureau. Gebruikers in zeer vroeg stadium betrekken bij ontwerp om dit samen op te bouwen.
- Meerwaarde van het PUC is het leggen van horizontale verbindingen tussen de verschillende sectoren. Vaak opereren deze los van elkaar, terwijl interactie juist heel waardevol kan zijn. Door de focus (bij start) op vaardigheden te leggen i.p.v. op specifieke inhoudelijke onderwerpen ontstaan deze connecties op een natuurlijke wijze. De verschillende doelgroepen benutten het materiaal vaak op een andere wijze, maar vertonen in het zoekproces veel overeenkomsten.

Marketing

- De naam Professional User Community is een werktitel. Bij de keuze voor de naamgeving wordt een marketeer betrokken die mee gaat denken bij propositie van het platform en de verdere keuze van naamgeving. Concept Namen aan de orde gekomen tot nu toe bv zoekbaarheid zijn: slimmerzoekenaar.nl of 123zoek.nl, slimmerzoeken.nl, beterzoekenaar.nl.

- Promotie en marketing zijn belangrijk bij de uitrol van het platform om te zorgen dat het gaat leven. Zeker als er begonnen wordt met een beperkt aantal modules moet duidelijk worden gemaakt hoe groot het kan worden en welke mogelijke andere onderwerpen er nog kunnen worden behandeld. Een idee dat wordt geopperd in de begeleidingsgroep is om te werken op basis van een estafette: de instelling/professional die de eerste user case opstelt wijst een nieuwe partij aan voor een volgende user case.

Vorm/proces

- Verkend wordt of het relevant is verbinding te maken met het *makers project* dat momenteel wordt opgezet door Johan Oomen (Bruikbaar). Lijnen hiermee zijn kort aangezien Sebastiaan en Chris hierbij ook betrokken zijn. Samen optrekken kan winst opleveren aangezien deels dezelfde doelgroepen voor ogen zijn.
- Een partner die momenteel met dezelfde vragen bezig is, is CLARIAH. In Q1 verkennen we of samen opgetrokken kan worden. Interessant om nog te verkennen is of er ook soortgelijke initiatieven in de creatieve industrie spelen, zodat ook deze tak volwaardig kan worden meegenomen. Hierop is tot op heden geen zicht.
- Overdracht organiseren en borgen. Hieronder verstaan wij: afstemming tussen NDE Zichtbaar en Huijgens over de plek waar PUC uiteindelijk wordt ondergebracht.
- Uitwerken begroting voor uitrol en bekostiging - besteding van structurele doorgang. Afhankelijk van de inhoudelijke keuzes.

Bijlage 1: Betrokken partijen

- Vrije Universiteit Amsterdam, Universiteitsbibliotheek
- Universiteit Leiden, Universiteitsbibliotheek
- Time Machine Amsterdam
- Donna Verheijden, Filmmaker en graphic designer
- Geheugen van Nederland, Hoofdredacteur
- Netwerk Digitaal Erfgoed, Leren Preserveren
- Netwerk Digitaal Erfgoed, Projectleider Register
- Netwerk Digitaal Erfgoed, Projectleider NDE Opleidingen
- Onafhankelijk journalist
- MijnStadMijnDorp - Regionaal Knooppunt Overijssel
- CBG|Centrum voor familiegeschiedenis
- Onafhankelijk zoek- en archiefspecialist
- Koninklijke Bibliotheek, Project Werkplaats Geheugen van Nederland
- Universiteit van Amsterdam, Digital Humanities
- Art en Gamedesign Breda
- Grendel Games
- IJsfontein
- Universiteit Leiden, humanities cluster
- Huygens ING
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed
- Vrije Universiteit Amsterdam, Centrum Wiskunde en Informatica
- Het Nieuwe Instituut
- Koninklijke Bibliotheek, landelijke digitale infrastructuur OB
- Netwerk Digitaal Erfgoed, Domein Zichtbaar
- Wageningen University/Naturalis
- NIOD, Netwerk oorlogsbronnen
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, collectie Nederland
- Dutch Game Garden
- Universiteit Leiden, Centre for Digital Humanities

Tevens is geput uit eerdere contacten die zijn gelegd voor deel 1 van dit onderzoek:

<https://www.netwerkdigitaal erfgoed.nl/wp-content/uploads/2020/04/Netwerk-Digitaal-Erfgoed-Zichtbaar-Eindrapportage-Marktonderzoek.pdf>