



Doelgroepenonderzoek voor de Gereedschapskist van het Netwerk Digitaal Erfgoed

Aanbevelingen voor prioriteiten en vervolgstappen

Versie: 23 maart 2020

Auteur: Lotte Belice Baltussen



netwerk
digitaal
erfgoed



Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Aanpak	2
3. Doelgroepen	4
4. Verwachtingen Gereedschapskist	5
Inhoud: onderwerpen	5
Inhoud: type informatie	6
Inhoud: bronnen	7
Presentatie	8
5. Stimuleren gebruik	12
6. Actueel houden/borging	15
7. Aanbevelingen	17
8. Vervolgstappen	19
Bijlagen	20

1. Inleiding

In 2019 is er al een *proof-of-concept* gemaakt voor de Gereedschapskist, geïnspireerd door onder meer een bestaand overzicht van de benodigde ingrediënten voor een digitale infrastructuur van de NCDD ("blokjesmodel"), surveys onder en gesprekken met belangrijke stakeholders en eindgebruikers, en een inventarisatie van relevante tools (onder meer: CEST). Vanuit de domeingroepen en andere betrokkenen is hier feedback op gekomen. Daarna is besloten om het traject te vervolgen met ten eerste het verder in kaart brengen en definiëren van de eindgebruikers en ze bevragen over hun verwachtingen van de NDE-Gereedschapskist, om vervolgens de koers en prioriteiten van de doorontwikkeling vast te stellen.

Voor het uitvoeren van dit doelgroepenonderzoek heeft het Netwerk Digitaal Erfgoed (vanaf nu: NDE) mij gevraagd dit traject vorm te geven en te coördineren. En vervolgens een opzet te maken voor de vervolgstappen en prioriteiten op basis van de uitkomsten. Dit in samenwerking met de projectleider en opdrachtgever.

In dit aanbevelingsdocument vind je de samenvatting van de uitkomsten van de workshops en interviews die zijn gehouden in het kader van het doelgroepenonderzoek. Per onderdeel van deze uitkomsten zijn aanbevelingen opgenomen voor de aanpak en vervolgstappen.

2. Aanpak

Met diverse workshops (2 uur) en interviews (1-1,5 uur) zijn de wensen van verschillende mogelijke eindgebruikers in kaart gebracht. Eerst zijn de respondenten bevestigd over hun verwachtingen van de NDE-Gereedchapskist (vanaf nu: GK), om vervolgens de koers en prioriteiten van de doorontwikkeling vast te stellen. De inhoudelijke samenstelling van de respondenten was divers: van medewerkers van kleine tot grote erfgoedinstellingen; vanuit de knooppunten en steunpunten tot instellingen aan de rand van het NDE-netwerk; van archieven tot musea, en van mensen die kennis hebben van de onderwerpen van Houdbaar, Bruikbaar of Zichtbaar.

Bij elke workshop en elk interview kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Doelgroepen (use cases, vraagstukken)
2. Requirements (wat moet er in, hoe moet het werken? Inclusief [demo PoC](#))
3. Stimuleren gebruik
4. Actueel houden/borging

Workshop	Datum
Workshop 1: Digitaal-erfgoed-coaches Aanwezigen: alle coaches waren aanwezig, behalve Sies Vonk en Nynke Kuipers. Zij zijn later geïnterviewd.	18 februari 2020
Workshop 2 Aanwezigen: Chantal Perlee (Senior medewerker Documentatie & Onderzoek, Centraal Museum), Henriette Kosse (Publiek & Communicatie, Erfgoed Gelderland), Vera Bartels (Online marketing & communicatie, Teylers Museum)	19 februari 2020
Workshop 3 Aanwezigen: Annette Gaalman (Projectleider, Erfgoed Brabant), Erwin Verbruggen (Productmanager digital scholarship & kennisdeling, Beeld en Geluid), Mathé van der Velden (Adviseur, Regionaal Archief Tilburg), Rick Beldman (Beheerder digitale archieven, Regionaal Archief Nijmegen), Tessa Mulders (Multimedia coördinator, Nederlands Instituut voor Militaire Historie)	20 februari 2020
Workshop 4 Aanwezigen: Charlotte van Dijk (Projectcoördinator Collectie, SMH 40-45), Marian Hellema (ICT-Erfgoed specialist, Netwerk Digitaal Erfgoed), Marie-Claire Dangerfield (Specialist informatiebeheer, Stadsarchief Rotterdam), Shannon van Muijden (Datamanager collectie, Zuiderzeemuseum), Victor-Jan Vos (Hoofd Collecties en Diensten, NIOD)	20 februari 2020
Interviews	Datum
Lisenka Akse (Adviseur Basisvaardigheden, KB)	24 februari 2020
Sanne Witkamp (Webcoördinator UtrechtAltijd.nl, Landschap Erfgoed Utrecht)	26 februari 2020
Nynke Kuipers (Digitaal-erfgoed-coach Friesland) / Sies Vonk (Digitaal-erfgoed-coach Noord-Brabant en Zeeland)	11 maart 2020



Deelnemers van workshop 4 zetten de verwachtingen van en requirements voor de GK op een rij.

3. Doelgroepen

In de eerste workshop met de digitaal-erfgoed-coaches (hierna 'coaches') gaven allen aan dat een duidelijke keuze over de doelgroep van de GK cruciaal is om zo een heldere focus te krijgen voor het ontwikkelpad. Ze formuleerden hiervoor twee high-level mogelijkheden:

1. De GK is voor gevorderde professionals zoals de coaches en (middel)grote instellingen met goede in-house IT-kennis.
2. De GK is voor instellingen met relatief weinig kennis/veel vrijwilligers.

De coaches gaven aan dat gevorderde professionals zelf al redelijk tot goed hun weg vinden in online bronnen, maar dat ze alsnog vaak door de bomen het bos niet meer zien. Dit geldt ook voor de coaches zelf. Voor deze groep kan de GK van meerwaarde zijn, als de aanpak, vorm, functionaliteit en inhoud van de GK, wordt afgestemd op de uitkomsten van het doelgroepenonderzoek.

Als de primaire doelgroep van de GK de kleinere en middelgrote instellingen zijn die de coaches bedienen, zien zij hierbij meer haken en ogen. De kleine/middelgrote instellingen hebben vaak weinig kennis in huis en veel onbetaalde krachten, en kampen vaak met tijd- en geldgebrek. Zij hebben begeleiding nodig bij hun vraagstukken en het vinden en vervolgens interpreteren van relevante tools en informatie.

Veel respondenten in de andere workshops en interviews kwamen met dezelfde inzichten en stelden voor eerst te focussen op de professionals. Zo blijkt dat er naast de coaches nog meer intermediairs zijn tussen kleine- en middelgrote instellingen. Denk hierbij aan de museumconsulenten en medewerkers bij de steunpunten, maar ook aan andere netwerken en overleggen.

Een voorbeeld hiervan is het Netwerk Zuiderzeecollectie geleid door het Zuiderzeemuseum. In dit samenwerkingsverband van 24 instellingen begeleidt het Zuiderzeemuseum de andere instellingen onder andere bij het verrijken van de metadata van hun collecties. Een ander voorbeeld is de groep van landelijk adviseurs digitale informatie (ADI's). Zij wisselen kennis en ervaringen uit op het gebied van digitaal archiveren. En geven advies hierover aan aangesloten overheden. De ADI's hebben een eigen groep in de community Kennisnetwerk Informatie en Advies (KIA) en komen een aantal keer per jaar bij elkaar.

Aanbeveling 1 - doelgroepen

De primaire doelgroepen van de eerste, publieke versie van de GK zijn gevorderde professionals, die:

- genoeg kennis hebben om de tools en informatie in de GK zelf toe te passen binnen hun eigen organisatie;
- andere erfgoedinstellingen begeleiden bij het toepassen van de tools en informatie in de GK op basis van de vraagstukken van die instellingen.

Breng de belangrijkste intermediairs in kaart die de GK kunnen gebruiken in hun werk, zoals de coaches, en netwerken zoals die van het Zuiderzeemuseum en de ADI's, RHC's, SIMIN en SMH 40-45.

4. Verwachtingen Gereedchapskist

Inhoud: onderwerpen

Bij de start van de workshops en interviews werd eerst gevraagd naar de belangrijkste vraagstukken die terugkomen in het dagelijks werk van de respondenten. Dit varieerde van “Hoe begin ik met digitaliseren?” via “Hoe link ik met andere collecties?” tot “Hoe zorg ik ervoor dat de huidige URLs van onze website goed doorverwijzen als we die gaan vernieuwen?”.

Deze vraagstukken zijn hieronder geclusterd in generieke onderwerpen. Vervolgens is gekeken of deze kernonderwerpen zijn binnen het terrein van het Netwerk Digitaal Erfgoed, gebaseerd op de [kennisonderwerpen van Training en Opleiding](#) en de website. Tot slot is aangegeven waar de prioriteit zou moeten liggen bij de doorontwikkeling van de GK. Enerzijds is dit gebaseerd op wat er past bij het Netwerk Digitaal Erfgoed en wat er wordt ontwikkeld in het netwerk, anderzijds op wat echt de grootste prioriteit had bij de workshopdeelnemers. Dit is inzichtelijk gemaakt in het volgende kwadrant (figuur 2), waarbij, vanwege de verwachte discussie en verdere uitwerking van de prioritering, de onderwerpen nog niet proportioneel over de assen verdeeld zijn:



Figuur 1: Kwadrant met onderwerpen.

Aanbeveling 2 - onderwerpen

- Focus bij de ontwikkeling van de GK op de onderwerpen die bij de kern van het werkterrein van het Netwerk Digitaal Erfgoed horen en die, volgens de respondenten, een hoge prioriteit hebben.
- Verwerk de onderwerpen die een hoge prioriteit hebben volgens de respondenten, maar niet (direct) in het werkterrein van Netwerk Digitaal Erfgoed wel in de GK. Bijvoorbeeld door – in overleg en samenwerking met de betreffende aanbieders – te verwijzen naar goede, veelgebruikte bronnen zoals de website van het Landelijk Contact Museumconsulenten en DE BASIS. Dit wordt deels ondervangen door het Spoorboekje Digitalisering goed te verwerken. Verwijs ook naar gebruikersgroepen van CBS-software zoals de Adlib Gebruikersgroep.

Inhoud: type informatie

Vervolgens kregen respondenten de vraag welk type informatie hen het beste helpt als ze met een vraag zitten, of als ze als intermediair een instelling begeleiden bij een vraag. De genoemde typen informatie:

- | | | |
|------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| • Best practices / Worst practices | • Handleidingen | • Publicaties |
| • Doelgroepenoverzichten | • Case studies | • Standaarden |
| • Bijeenkomsten | • Nieuwsbrieven | • Stappenplannen |
| • FAQ's | • Checklists | • Stroomschema's |
| • Bronnen- en kennisbanken | • Online communities | • Tools (en: hoe zet je ze in) |
| | • Collega's | • Voorbeelddocumenten |

Hierbij gaven respondenten aan dat hoe concreter en laagdrempeliger de informatie, hoe bruikbaar het is. Ook is het belangrijk om de relevantie van een activiteit aan te tonen, en niet direct tools en publicaties voor te schotelen waar zij meteen de diepte mee in gaan. Dit lijkt een open deur, maar vaak is informatie versnipperd en niet per se toegankelijk geschreven. Voor kleinere instellingen is meteen de diepte in gaan zeer lastig, maar ook voor ervaren professionals is het prettig om (eerst) een eenvoudige inleiding op een onderwerp te lezen of inzicht te krijgen in een goede aanpak op basis van een case study.

Hoe concreter de informatie en hoe meer handvatten er zijn, hoe praktischer inzetbaar deze zijn. Bijvoorbeeld: Link niet alleen door naar de DERA in de GK, maar leg uit wat de achtergronden zijn en geef per stap aan hoe de principes in de praktijk worden toegepast in het netwerk. Verzamel met en in het netwerk best practices van standaarden voor metadatering, link naar goede checklists voor verhalen schrijven voor het web, en verwijs naar online communities van collectiebeheersystemen waar je vragen kunt stellen aan andere collega's.

Aanbeveling 3 - type informatie

- Breng een gelaagdheid aan in de GK, waarbij eerst op hoofdlijnen het 'wat' en 'waarom' van een onderwerp duidelijk wordt, om vervolgens het 'hoe' uit te leggen.
- Focus op het verwijzen naar zeer concrete, zoveel mogelijk praktijk-gedreven informatie, met name best practices/worst practices, case studies, checklists, stappenplannen en voorbeelddocumenten.

Inhoud: bronnen

Naast overkoepelende type bronnen van informatie zijn de respondenten ook gevraagd naar specifieke bronnen die zij en hun collega's gebruiken in hun dagelijks werk. Voorbeelden hiervan zijn het Spoorboekje Digitalisering, de handleiding van Erfgoed Gelderland voor werken met Wikimedia, de nieuwsbrief van DEN en de FAQ en checklist 'Succesvol beheer van privacy-en informatievoorschriften in kleine musea'.

Enkele websites en organisaties werden vaak benoemd en zouden volgens de respondenten prioriteit moeten krijgen bij het vullen van de GK. Deze websites en organisaties sluiten goed aan bij de wensen van de eindgebruikers, en ze staan in goed onderling contact. Deze zijn:

Bron	Organisatie	Prioriteit	Toelichting
CEST	meemoo (voorheen: PACKED)	Hoog	De Cultureel Erfgoed Standaarden Toolbox (CEST) maakt erfgoedinstellingen in Vlaanderen wegwijs in het gebruik van standaarden bij het creëren, beheren en toegankelijk maken van digitale collecties. Op het kennisplatform delen professionals expertise en staan richtlijnen, standaarden, software-overzichten en publicaties. Ondersteunen om content te verbeteren, aan te vullen en passend te maken voor de Nederlandse situatie.
COPTR	Open Preservation Foundation	Hoog	Overzicht van tools voor digital preservation. Ondersteunen om content te verbeteren en aan te vullen, en uitlezen als linked data mogelijk te maken.
Landelijk Contact Museumconsulenten	Landelijk Contact Museumconsulenten	Hoog	Met name relevant voor onderwerpen die (deels) buiten het terrein van het Netwerk Digitaal Erfgoed vallen. Meest interessante secties zijn Financiën en Collectie-en informatiebeheer.
Spoorboekje Digitalisering	Netwerk Digitaal Erfgoed/Erfgoedhuis Zuid-Holland	Hoog	Al onderdeel van de Aktetas van de Erfgoedcoaches. Goede bron om (ook) op te knippen en de onderdelen op te nemen in de Gereedheidskist.
TRACKS	meemoo (voorheen: PACKED)	Hoog	TRACKS stimuleert de zorg voor archieven en collecties via tools, richtlijnen en praktijkvoorbeelden. Ondersteunen om content te verbeteren, aan te vullen en passend te maken voor de Nederlandse situatie.
DEN website	Digitaal Erfgoed Nederland	Medium	Er is een hoop informatie verdwenen bij de overgang naar de nieuwe website, maar deels ondervangen in de secties Inspiratie en Aan de slag. Het onderwerp Informatiebeleid is hier onder meer redelijk gedekt.
Kennisbank Erfgoed Gelderland	Erfgoed Gelderland	Medium	Hier staan documenten op die al onderdeel zijn van de Aktetas van de Erfgoedcoaches.
KIA	Plein Overheid	Medium	Belangrijk voor communitymanagement.

Aanbeveling 4 - bronnen

- Hoewel er meerdere relevante bronnen- en kennisbanken zijn (CEST, TRACKS) en waardevolle tooloverzichten (COPTR), is het niet aan te bevelen alle individuele entries op te nemen in de GK. De informatie in deze bronnen is (nog) niet als linked data beschikbaar, en daarbij is sommige informatie verouderd of niet (goed) van toepassing op de werkpraktijk in Nederland. Een verwijzende 'lijst der lijsten' zonder filter maken, draagt niet bij aan overzichtelijkheid. De kracht van de GK ligt in het redactioneel samenstellen van waardevolle informatie.
- Zet voor de redactionele slag en inhoud onder meer de netwerkdacteur in en de erfgoedcoaches. De 'aktetas' van de coaches is een goede basis, hoewel er kritisch gekeken moet worden naar de huidige voorbeelddocumenten, aangezien die misschien nog aangepast moeten worden en deels nog interne werkdokumenten van specifieke organisaties zijn.
- Hierop aansluitend: geef aan welke voorzieningen, bronnen en tools ontwikkeld zijn en gebruikt worden in het Netwerk Digitaal Erfgoed. Dit zijn sowieso de generieke netwerkvoorzieningen (bijvoorbeeld: de cursus Leren Preserveren, de PID-wijzer), maar bijvoorbeeld ook standaarden en praktijkvoorbeelden. Gebruikers hebben behoefte aan houvast vanuit het netwerk en hoe ze kunnen aansluiten op de Nationale Strategie. Dit kan in de presentatie: je kunt de lijn volgen van het huidige PoC en koppelen met bestaande, betrouwbare bronnen die je in een zoekmachine beschikbaar stelt, maar hier bovenop in de presentatie (hieronder meer) een keuze maken in wat je uitlicht. Dit is vergelijkbaar met hoe informatie in het Spoorboekje staat, waarin enkele specifieke bronnen en tools worden uitgelicht, maar ook wordt gelinkt naar meer algehele overzichten.
- Neem in ieder geval verwijzingen op naar andere kennisbanken en relevante websites, zonder meteen alle of zelfs een deel van de inhoud als individuele verwijzingen op te nemen. Denk hierbij aan de [AVA_Net kennisbank](#) en [Archivemata's case study overzicht](#). Alle genoemde websites zijn te vinden in de bijlagen.

Presentatie

In alle interviews en workshops kwam terug dat de presentatie van de inhoud van de GK moet aansluiten op de activiteit waar de gebruiker mee bezig is. Dat kan zijn van het beginnen met het digitaliseren van een (deel)collectie tot linked data-principes implementeren in een collectiesysteem, tot het opzetten van een open data project in samenwerking met Wikimedia.

Daarnaast kwam naar voren dat de GK in de opzet duidelijk moet maken dat je niet meteen van A naar Z hoeft. Met name voor kleine organisaties is dit belangrijk. Zij kunnen worden overdonderd en denken soms dat ze meteen een volledige linked data compliant-collectiesite moeten realiseren, omdat ze anders niet goed genoeg bezig zijn. Dit ontmoedigt en werkt verlamdend. Het is belangrijk om duidelijk te maken dat juist kleine stappen nodig zijn om naar een groter geheel toe te werken en dat niet alles in één keer hoeft.

Enkele voorbeelden die respondenten noemen als mogelijke bron voor een dergelijke presentatie zijn het Spoorboekje, CEST en TRACKS. Het Spoorboekje (figuur 2) begeleidt gebruikers door ze eerst de beginsituatie van hun (deel)collectie te laten kiezen:



Figuur 2: Visualisatie van de beginsituatie van instellingen uit het Spoorboekje.

TRACKS (figuur 3) clustert diverse type bronnen en tools niet zozeer als een vaste route, maar op basis van activiteiten die als vraag zijn geformuleerd:



Figuur 3: TRACKS indeling.

CEST heeft een vergelijkbare aanpak, maar heeft actieve formuleringen. Deze staan per hoofdonderwerp geclusterd:

Collecties inventariseren

- ik wil een (deel-)collectie registreren
- ik wil een bibliotheek inventariseren
- ik wil een aantal objecten inventariseren
- ik wil een archief inventariseren
- ik wil een lijst met namen van personen en organisaties samenstellen
- ik wil mijn collectie geografisch ontsluiten

Collecties digitaliseren

- ik wil mijn foto's digitaliseren
- ik wil teksten digitaliseren
- ik wil geluidsopnames digitaliseren
- ik wil video digitaliseren

Collecties bewaren

- ik wil 3D-objecten digitaal bewaren

Collecties toegankelijk maken

- Ik wil mijn collectie publiceren op een website
- Ik wil mijn collectiedata beschikbaar stellen voor hergebruik

Figuur 4: CEST indeling.

Andere inspiratie kwam van de Koninklijke Bibliotheek. Op de website [Bibliotheek en Basisvaardigheden](https://www.bibliotheekenbasisvaardigheden.nl) (BeB) worden kennis en tools bij elkaar gebracht voor bibliotheken en partnerorganisaties die basisvaardigheden bevorderen bij volwassenen waarbij dit onvoldoende ontwikkeld is. Denk aan lezen en schrijven, rekenen en computeren. Op de website staan wetgeving, beleid, aanbod, tips en inspirerende voorbeelden van collega's, waarmee de bibliotheken en hun partners aan de slag kunnen. Zij zijn dus de intermediairs die de kennis naar de eindgebruiker brengen. Met name de provinciale ondersteuningsinstellingen (POL's) zijn heel actief. De indeling van informatie op de site loopt van beleid, naar aanpak naar aanbod. *Beleid* geeft inzicht in hoe een lokale instelling beleid kan inrichten op basis van bestaande landelijke en lokale kaders. *Aanpak* bevat breder inzicht in hoe je keuzes kunt maken. Dat verwijst dan weer naar *Aanbod*. *Aanbod* wordt bijvoorbeeld gebruikt als er specifieke bijeenkomsten worden georganiseerd over een onderwerp.



Figuur 5: BeB indeling

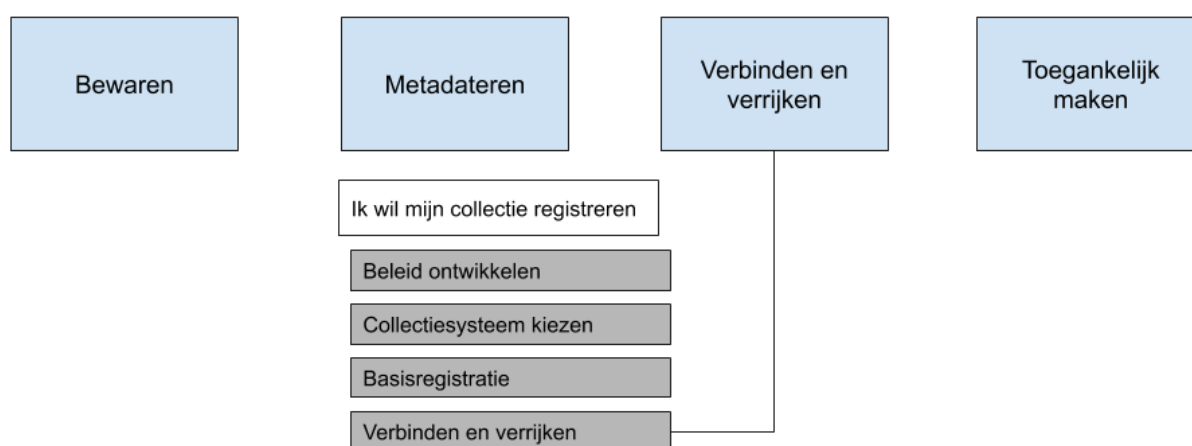
Tot slot biedt de indeling van de Zelfscan Digitaal Erfgoed van NDE houvast. Deze zelfscan is nog in ontwikkeling. Door vragen en bijbehorende criteria brengt het model in kaart wat de stand van zaken is van de informatiehuishouding. En het doet suggesties van de stappen die de organisatie kan nemen om de situatie te verbeteren. De criteria zijn ingedeeld langs de lijnen van beheer, het behoud, het (her)gebruik en de presentatie van de digitale collecties.

Wat de exacte indeling moet worden, is afhankelijk van de uiteindelijke keuze voor de inhoud, redactievorm en communitystrategie van de GK. Hoe dan ook moet deze indeling ertoe leiden dat de gebruiker met slechts enkele klikken op de juiste plek terechtkomt. Dit kan door middel van filters,

analoog aan de huidige opzet van de GK, maar ook door duidelijke kopjes en subkopjes aan de navigatie toe te voegen.

Een mogelijke aanpak is om de GK in te delen in maximaal een handvol hoofdsecties die inhoudelijk aansluiten op de workflows in erfgoedinstellingen. Zoals die in de domeinen van het Netwerk Digitaal Erfgoed, de bedrijfsprocessen van de DERA en het toetsingsmodel terugkomen. Vervolgens kun je hier de (onderwerpen uit) de belangrijkste vraagstukken onder plaatsen die de situatie schetsen waar de gebruiker mee zit en mee aan de slag wil.

Deze situaties staan in stappen ingedeeld die je moet nemen. Bijvoorbeeld van beleid tot aanpak tot concreet aanbod, om tot het eindresultaat te komen. Dit eindresultaat kan dan weer een stap zijn richting een andere sectie. Vraagstukken zijn niet per se onder één noemer te vangen, dus ze moeten op meer plekken terugkomen. Hieronder is een voorbeeld uitgewerkt om deze aanpak te illustreren.



Figuur 6: Mogelijke opzet navigatie en indeling GK.

In figuur 6 is elk blokje een afzonderlijke webpagina. Op een webpagina staat een korte inleidende tekst, gevolgd door een overzicht van links die bij het onderwerp horen. Hoe dieper de navigatie, hoe concreter de links op de webpagina's. Hoe dit exact en technisch moet worden ingedeeld, vraagt om een nadere uitwerking.

Aanbeveling 5 - presentatie

- Presenteer de informatie in de GK vanuit herkenbare hoofdonderwerpen en de vraagstukken die in de workshops naar voren zijn gekomen, zodat de gebruiker ziet dat hij stapsgewijs aan de slag kan. Hij hoeft niet in één keer alle onderwerpen aan te pakken. Deze onderwerpen en vraagstukken zijn als afzonderlijke (onderdelen van) pagina's benaderbaar.
- Betrek een externe webdesigner die goed kan meedenken vanuit het perspectief van de eindgebruiker en die de complexe materie in een helder ontwerp plaatst, bijvoorbeeld door het houden van bijvoorbeeld een *card sorting*¹ workshop waarmee de hoofdonderwerpen en vraagstukken aan elkaar worden gekoppeld. Natuurlijk moet hierbij ook een communicatiemedewerker betrokken zijn.

¹ <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/card-sorting.html>

5. Stimuleren gebruik

De GK moet werk vergemakkelijken

Het is belangrijk dat de GK het werk van de gebruikers vergemakkelijkt. Er moet een urgentie zijn om de GK te gebruiken. Het Netwerk Digitaal Erfgoed moet blijven aantonen wat de meerwaarde is van onderdeel zijn van het netwerk en de GK hierin een plaats geven. Dit is te bereiken als de GK een logisch onderdeel wordt van de werkzaamheden van gebruikers, bijvoorbeeld als de coaches en andere intermediairs de GK goed kunnen inzetten om andere instellingen op weg te helpen bij hun vragen.

Dit werkt bijvoorbeeld goed bij online communities als de Adlib gebruikersgroep en Biebtobieb, aangezien er een gedeeld belang is en de gedeelde informatie en belangen aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. Respectievelijk antwoord krijgen op vragen in de werkpraktijk over het Adlib en samen sterk staan bij de doorontwikkeling van Adlib, en gebruik maken van standaardaanbod om het werk in de bibliotheek uit te voeren.

Een van de primaire doelgroepen zijn intermediairs die erfgoedinstellingen begeleiden bij het toepassen van de tools en informatie in de GK. De GK moet dus vooral aansluiten bij het dagelijkse werk van de doelgroep. En vooral in samenspraak met hen gevuld en ingedeeld worden.

Daarnaast moet de GK een logische bron zijn om voor de andere primaire doelgroep te gebruiken: professionals die genoeg kennis en kunde hebben om de inhoud van de GK zelf te duiden en toe te passen.

Gebruik de kracht van het bestaande netwerk en de communities

In beide gevallen is het cruciaal om niet het wiel opnieuw uit te vinden en wildgroei te voorkomen, dus geen eigen communityplatform te ontwikkelen. Het Netwerk Digitaal Erfgoed en de GK zijn er voor én door het netwerk. Sluit dus aan bij netwerken en (online) communities die er al zijn en zorg dat NDE hier actief is. Dit kunnen NDE-communicatiemedewerkers zelf zijn, cruciale spelers in het netwerk, zoals de coaches, vertegenwoordigers of projectleiders van de knooppunten en anderen die een actieve bijdrage kunnen en willen leveren.

Een ander veel genoemd punt was om actief uit te lichten wat er in het netwerk gebeurt. De GK moet dan wel onderdeel worden van NDE-activiteiten. Voorstellen hiervoor waren om ondertekenaars van het manifest meteen te vragen een bijdrage te leveren aan de GK, en in/vanuit de GK laten zien wie er allemaal het manifest hebben ondertekend en dus onderdeel zijn van het netwerk. Een ander terugkerend voorstel was om in de NDE-nieuwsbrief uit te lichten wat het laatste nieuws is uit het veld, ook in relatie tot de GK. Bijvoorbeeld als de netwerkredacteur een interview heeft gedaan over hoe een instelling een tool of standaard heeft geïmplementeerd die ook in de GK staat.

Deze verhalen zijn niet per se onderdeel van de GK, maar van de algehele communicatie van het Netwerk Digitaal Erfgoed. Dit benadrukt het belang van de GK en stimuleert het gebruik ervan. Hiermee doet de NDE recht aan de bijdragen van partners in het netwerk. Over de aanpak moet dus goed worden nagedacht, maar de consensus was dat nieuwe ontwikkelingen en nieuws delen over

wat er in de GK staat, mensen stimuleert om deze te gebruiken. Met name regionale voorbeelden zijn hierin belangrijk. De onderwerpen van NDE zijn nationaal en veel bestaande infrastructuur is landelijk of provinciaal gericht. De kleinere instellingen kunnen zich hier qua kennis, competenties en collectie niet goed aan spiegelen. Steeds nieuwe voorbeelden laten zien van op lokaal en gemeentelijk niveau gezamenlijk samenwerken aan collecties en dat online brengen, werkt drempelverlagend. Als collecties bij de bron goed worden ontsloten, dan is opschaling naar provinciale, landelijke of zelfs internationale samenwerking en het bijdragen aan een portal eenvoudiger.

In alle workshops en interviews kwam naar voren dat de wisselwerking tussen fysieke bijeenkomsten en digitale uitwisseling essentieel is. Zet bestaande events van het Netwerk Digitaal Erfgoed en andere netwerken en communities in om de GK actief te promoten. Bijvoorbeeld om tijdens de Week van het Digitaal Erfgoed een redactionele hackathon te doen om de GK te verbeteren, of door los van deze Week ook redactiedagen, redactiewerkshops en GK-netwerkdagen te organiseren om best-practices te delen.

Kortom, de verbinding zoeken met bestaande netwerken, (online) communities en samenwerkingsverbanden is essentieel, zoals KIA, de knooppunten, OPEN, de RHCs, KVAN/BRAIN, SIMIN, NOB, de ADIs, KIA, Zuiderzeecollectie en SMH 40-45. En zorg ervoor dat communities rondom specifieke onderwerpen een belang gaan voelen bij het gebruik en actueel houden van de GK.

Ontwikkel een communicatie- en communitystrategie

Om dit alles te bereiken en te organiseren moet er een communicatiestrategie en -aanpak worden ontwikkeld met de focus op communitymanagement. De algemene communicatie-aanpak moet er in 2020 weer komen. De GK-aanpak zal deze benodigde algehele strategie informeren, waarbij de GK een belangrijk instrument is voor netwerkvorming.

Gebruik maken van een community is makkelijker gezegd dan gedaan. Een voorbeeld: zo biedt het Erfgoed Gelderland alle 200 leden de kans om ieder jaar drie verhalen gratis op 'Mijn Gelderland' te zetten, inclusief promotie en eindredactie. Een mooie gelegenheid om kennis te delen. Toch blijkt dat slechts twee organisaties dit regelmatig doen. Ondanks de verenigingsstructuur voelen de leden weinig eigenaarschap voor het platform, en zijn ze sterk gericht op hun eigen directe omgeving. Een strategie en aanpak vraagt om afstemming en juiste keuzes om via de haarvaten van het netwerk op zeer lokaal en regionaal niveau terecht te komen.

Een andere uitdaging is duidelijk voor het voetlicht brengen dat de GK een echte meerwaarde heeft, en deze iteratief door te blijven ontwikkelen in samenwerking met het netwerk. Zelfs Biebtobieb worstelt met het stimuleren van gebruik, terwijl het echt onderdeel is, of zou moeten zijn, van het dagelijks werk van de bibliotheekmedewerkers. Een recent gebruikersonderzoek van Biebtobieb onder 175 collega's wees uit dat de meerderheid (81%) van de deelnemers Biebtobieb gebruikt. Slechts 15% deed dit niet, ondanks de kennis van het bestaan.² Degenen die Biebtobieb niet gebruiken, gaven als reden: "gebrek aan tijd, onduidelijkheid over wat de meerwaarde van het platform is en het feit dat het één van vele platforms is." Dit zijn belangrijke algemene valkuilen om rekening te houden.

Een indicatie van de tijdsinvestering voor redactie, communicatie en communitymanagement kwam vanuit Bibliotheek en Basisvaardigheden: voor de redactie voor website, nieuwsbrief, managen van social media, toolkitontwikkeling en organiseren van bijeenkomsten was ongeveer 1,5 tot 2 FTE

² <https://www.biebtobieb.nl/do/news?id=341600-6e657773>

nodig, waarbij een extern bureau bij planning en organisatie ondersteunde. Daarnaast werden externe middelen ingezet voor de extra activiteiten.

Aanbeveling 6 - stimuleren gebruik

- De meerwaarde van de GK ontstaat als deze een logisch onderdeel is van de werkzaamheden van de gebruikers. De focus moet liggen op de iteratieve ontwikkeling.
- Redactie van de GK is onontbeerlijk. Het is wel mogelijk om dit te integreren in wat Netwerk Digitaal Erfgoed sowieso al doet, bijvoorbeeld vanuit de werkzaamheden van de netwerkredacteur die 1 april begint.
- Door steeds nieuwe voorbeelden en ontwikkelingen mee te nemen in de communicatiestrategie, met name vanuit kleine organisaties en/of op regionaal en lokaal niveau, blijft de GK levendig en kunnen allerlei organisaties zich spiegelen aan wat er binnen het netwerk gebeurt.
- Organiseer fysieke NDE-bijeenkomsten en sluit aan op bijeenkomsten die vanuit de diverse netwerken worden georganiseerd, om de GK te promoten.
- Breng de belangrijkste bestaande communities in kaart en ga samenwerken om elkaar te versterken, of neem verwijzingen op naar deze communities (bijvoorbeeld: KIA, LinkedIn-groepen, Adlib gebruikersgroep).
- Geef een meer prominente, duidelijke plek aan de organisaties die het manifest hebben ondertekend, en zorg voor een link naar de GK. Hoewel veel respondenten aangaven het interessant te vinden en inzicht te krijgen wie er binnen een organisatie voor een bepaalde tool of onderwerp verantwoordelijk is, inclusief contactgegevens, leek dit te bewerkelijk. Het bijhouden en opzetten is te bewerkelijk en aan verandering onderhevig, zeker voor een eerste versie. Het is niet raadzaam dit over te nemen uit de huidige demo.
- Een communicatie- en communitystrategie ondersteunt en vergroot de kans van slagen voor de GK. Deze moet eerst / (deels) parallel ontwikkeld worden.

6. Actueel houden/borging

Net als het stimuleren van het gebruik spelen het Netwerk Digitaal Erfgoed, de erfgoednetwerken, andere bestaande netwerken, samenwerkingsverbanden en communities een grote rol bij het actueel houden en de borging van de GK.

Een mogelijke aanpak is om in de bestaande netwerken en communities recente vraagstukken te monitoren, een actieve verwijzing naar de GK op te nemen, en vragen uit te zetten voor het aanvullen en verbeteren van de GK. Vice versa zou de GK ook goed moeten verwijzen naar de bestaande communities. Er is geopperd in meerdere workshops om zelf een vraagbaakfunctie te bieden en de vragenstellers dan via de GK te verwijzen naar de juiste bestaande community om de vraag daar te stellen. Zo ontstaat er een wisselwerking met de bestaande communities waar een samenwerking mee is. Dit kost naar verwachting veel tijd en het is dan ook aan te bevelen dit enkel te doen als de communitymanagers van de betrokken gemeenschappen zich willen committeren om deze taak op zich te nemen.

Voor gebruikers moet het wijzigen of aanvullen van de inhoud van de GK laagdrempelig zijn. Dat kan eenvoudig door bijvoorbeeld op iedere pagina een contact of respons optie op te nemen om een vraag of opmerking door te geven. Daarvoor is een compleet formulier niet nodig. Een andere optie is het ontwikkelen van een 'Mijn omgeving' waar gebruikers hun eigen hoekje kunnen aanmaken. Voordat een 'Mijn omgeving' wordt ontwikkeld, is het goed om eerst de basis in orde te hebben. Door de iteratieve aanpak is dit voor de eerste fase geen noodzaak. Daarbij vraagt een 'Mijn omgeving' ook een aanpak om actief gebruik te stimuleren.

Veel respondenten blijven graag betrokken en willen bijdragen aan het (incidenteel) actualiseren van de inhoud van de GK. Maar slechts weinigen waren bereid om de verantwoordelijkheid voor de borging op zich te nemen. Wel zien de digitaal-erfgoed-coaches een rol voor hen en de steunpunten in het algemeen. Daarnaast hebben LCM en SIMIN in gesprekken met NDE Domeinmanager Houdbaar Marcel Ras ook aangegeven een rol te zien. Maar de benodigde rollen en daarbij passende verantwoordelijkheden moeten nog verder worden uitgewerkt en met de knooppunten besproken worden.

Van de knooppunten in het Netwerk Digitaal Erfgoed wordt in ieder geval een centrale, coördinerende rol verwacht, waar vanuit de betrokken deelnemers van het netwerk (met name de steunpunten) en andere netwerken verder worden geactiveerd. Veel instellingen zien NDE als een entiteit, zeker als het gaat om de DERA, Nationale Strategie Digitaal Erfgoed en zaken zoals de NDE-website en NDE-GK waar dus ook het stempel NDE op staat. Er is ook behoefte aan houvast vanuit het netwerk om goed aan te kunnen sluiten op de principes en voorzieningen van NDE. Hoewel de kracht van het netwerk ingezet moet worden om de GK tot een succes te maken, is het belangrijk te laten zien hoe voorzieningen, kennis en tools hierin samenkomen.

Aanbeveling 7 - actueel houden/borging

- Om goed inzicht te krijgen in hoe de borging en het actueel houden van de GK ingericht moet worden, is het belangrijk om eerst de verwachte rollen en verantwoordelijkheden uit te werken. Dit is nog niet gedaan, omdat eerst feedback op deze aanbevelingen nodig is.
- Het advies is om de coördinerende rol al in de knooppunten te beleggen voor de ontwikkeling start, op het gebied van communicatie, communitymanagement en redactie. Daarbij moeten de instellingen in het bredere netwerk verantwoordelijk worden gemaakt voor de opgenomen verwijzingen naar de inhoud. Bijvoorbeeld: als Wegwijzer Duurzaamheidsbeleid in beheer is bij een knooppunt, dan is deze instelling niet alleen verantwoordelijk voor technisch, inhoudelijk beheer en doorontwikkeling, maar ook voor de juiste opname en weergave in de GK.
- Partners in het netwerk dienen verantwoordelijkheid te nemen voor het beheer van onderdelen van de GK. Dit kunnen zij doen op basis van hun expertise en taken binnen de erfgoedsector. Alleen wanneer betrokken organisaties hun verantwoordelijkheid nemen kan de GK een succesvol instrument worden en blijven.
- Ontwikkel de vraagbaakfunctie en de 'Mijn gereedschappskist'-functie, die meer mensen interessant vonden, zeker niet in de eerste versie. Een vraagbaakfunctie is wellicht te realiseren als er vooral vanuit de coördinerende rol wordt verwezen naar digitaal-erfgoed-coaches, andere intermediairs, knooppunten en communities en als die communities eigenaarschap voelen voor de afhandeling van vragen. Het moet nog ingeschat en afgewogen worden of dit haalbaar en wenselijk is. De 'Mijn gereedschappskist' klinkt mooi, maar waaruit blijkt dat mensen de GK ook daadwerkelijk gebruiken? Pak dit dus iteratief aan en toets deze ingrijpende functionaliteit op haalbaarheid en nut/noodzaak, voordat deze wellicht sterft in schoonheid en de GK volloopt met verouderde lijstjes.

7. Aanbevelingen

Aanbeveling 1 – doelgroepen

De belangrijkste doelgroepen zijn gevorderde professionals, die de tools en informatie in de GK zelf toepassen, of anderen begeleiden op basis van specifieke vraagstukken. De coaches zijn een belangrijk voorbeeld van dergelijke begeleidende partijen. Maar, er zijn ook andere intermediairs die de GK goed kunnen gebruiken. Breng deze eerst goed in kaart, zeker omdat de continuering van de rol van de coaches nog niet duidelijk is. Als de coaches (deels) wegvallen heeft dit grote impact op het wel of niet slagen van de GK, omdat zij direct vanuit het Netwerk Digitaal Erfgoed worden aangestuurd. Dit geldt niet voor andere intermediairs.

Aanbeveling 2 – onderwerpen

De inhoud van de GK moet aansluiten bij de onderwerpen die volgens de respondenten een hoge prioriteit hebben en die bij de kern van het werkterrein van het Netwerk Digitaal Erfgoed horen. Daarnaast zijn er veel instellingen die nog aan de randvoorwaarden moeten werken, zoals het ontwikkelen van collectie- en informatiebeleid en het digitaliseren van collecties. Hoewel dit geen kernonderwerpen zijn voor het Netwerk Digitaal Erfgoed, zou dit wel een plek in de GK moeten krijgen. Het gaat hier om de eerste stappen die velen nog moeten nemen.

Aanbeveling 3/5 – type informatie, bronnen, presentatie

De stappen van digitalisering naar online ontsluiting moeten helder en gelaagd terugkomen, zodat het instellingen niet afschrikt en het idee geeft dat ze meteen alles helemaal in orde moeten maken. Neem ze in de presentatie van de inhoud mee op hoofdlijnen van het 'wat' en 'waarom' van een onderwerp, om vervolgens in het 'hoe' te duiken. Zorg voor concrete en praktijkgerichte informatie.

Deze inhoud hoeft niet (volledig) zelf ontwikkeld te worden. Ga het gesprek aan met meemoo over CEST en TRACKS en met OPF over COPTR. Deze veelgenoemde relevante bronnen van informatie en tools bestaan al jaren en worden actief bijgehouden. Werk samen met hen om die content duurzaam in te zetten voor de GK, en vul aldaar in samenwerking content aan. Neem ook high-level verwijzingen op naar andere relevante websites. De informatie op deze platforms moet echter niet 1 op 1 worden overgenomen. Een verwijzende 'lijst der lijsten' zonder filter draagt namelijk niet bij aan overzichtelijkheid. De kracht van de GK ligt in het redactioneel samenstellen van waardevolle informatie vanuit het perspectief en visie van het Netwerk Digitaal Erfgoed. Hierbij spelen de netwerkredacteur en de coaches (onder andere vanuit hun aktetas) een belangrijke rol.

Aanbeveling 6 – stimuleren gebruik

De GK moet een duidelijke meerwaarde hebben voor gebruikers. Zorg voor bijvoorbeeld het actueel houden van de informatie en integreer de GK in de activiteiten en de communicatie van het Netwerk Digitaal Erfgoed. Het is belangrijk dat alle type instellingen zich hierin herkennen. Ontwikkel hiervoor een communicatie- en communitystrategie, waarbij de kracht van bestaande (online) communities én die van fysieke bijeenkomsten wordt ingezet.

Aanbeveling 7 – actueel houden/borging

Werk de verwachte rollen en verantwoordelijkheden van de borging en het actueel houden van de GK uit. De coördinerende rol op het gebied van communicatie, communitymanagement en redactie moet geborgd worden in het netwerk, om te voorkomen dat het centrale NDE-team wordt gezien als permanente coördinator.

8. Vervolgstappen

- Loopt: Uitbreiden PoC met aanbod vanuit Training en opleiding ism Marian.
Verantwoordelijke: Marcel.
- 14-20 maart: Review rapport. Extern: Laurents Sesink (Universiteit Bibliotheken Leiden, Hoofd Centre for Digital Scholarship). Intern: Chris, Enno, Joost, Marcel, Wilbert, Bianca.
- 16 maart: Eerste gesprek meemoo over hun ervaringen met opzetten, bijhouden en stimuleren van het gebruik van CEST en TRACKS. Verantwoordelijke: Lotte
- 23-26 maart: Voorbereiden workshop knooppunten. Verantwoordelijke: Lotte/Marcel/Joost.
- 30 maart: Workshop knooppunten met focus op borging. Verantwoordelijke: Lotte/Marcel/Joost.
- Begin april: Verder contact met meemoo en contact met COPTR om mogelijke samenwerking en ondersteuning te bespreken. Verantwoordelijke: Marcel/Joost.
- Begin april: Betrekken RHCs iom Marc Schuil / Jeroen van der Vliet van het Scheepvaartmuseum. Eerdere deelname aan workshops konden niet doorgaan, maar zij willen graag verder betrokken worden, bijvoorbeeld bij de review van het PvA.
Verantwoordelijke: Joost.
- Begin april: Start ontwikkelen borgings-, communicatie- en communityplan.
Verantwoordelijke: Amine Roodnat (start 1 april).
- Half april: Definitief plan van aanpak en programma van eisen voor de verdere ontwikkeling van de NDE-Gereedshipskist (onder andere: scope, fasering, prioritering technische aanpak, functioneel ontwerp). Verantwoordelijke: Joost/Marcel. Lotte draagt bij. PvA wordt afgestemd met Amine, Chris, Enno en Wilbert, en ten slotte met de domeingroepen.
- Eind april/begin mei: Terugkoppeling geïnteresseerden/klankbordgroep inrichten.
Verantwoordelijke: Joost
- Begin mei-december: Iteratieve ontwikkeling GK

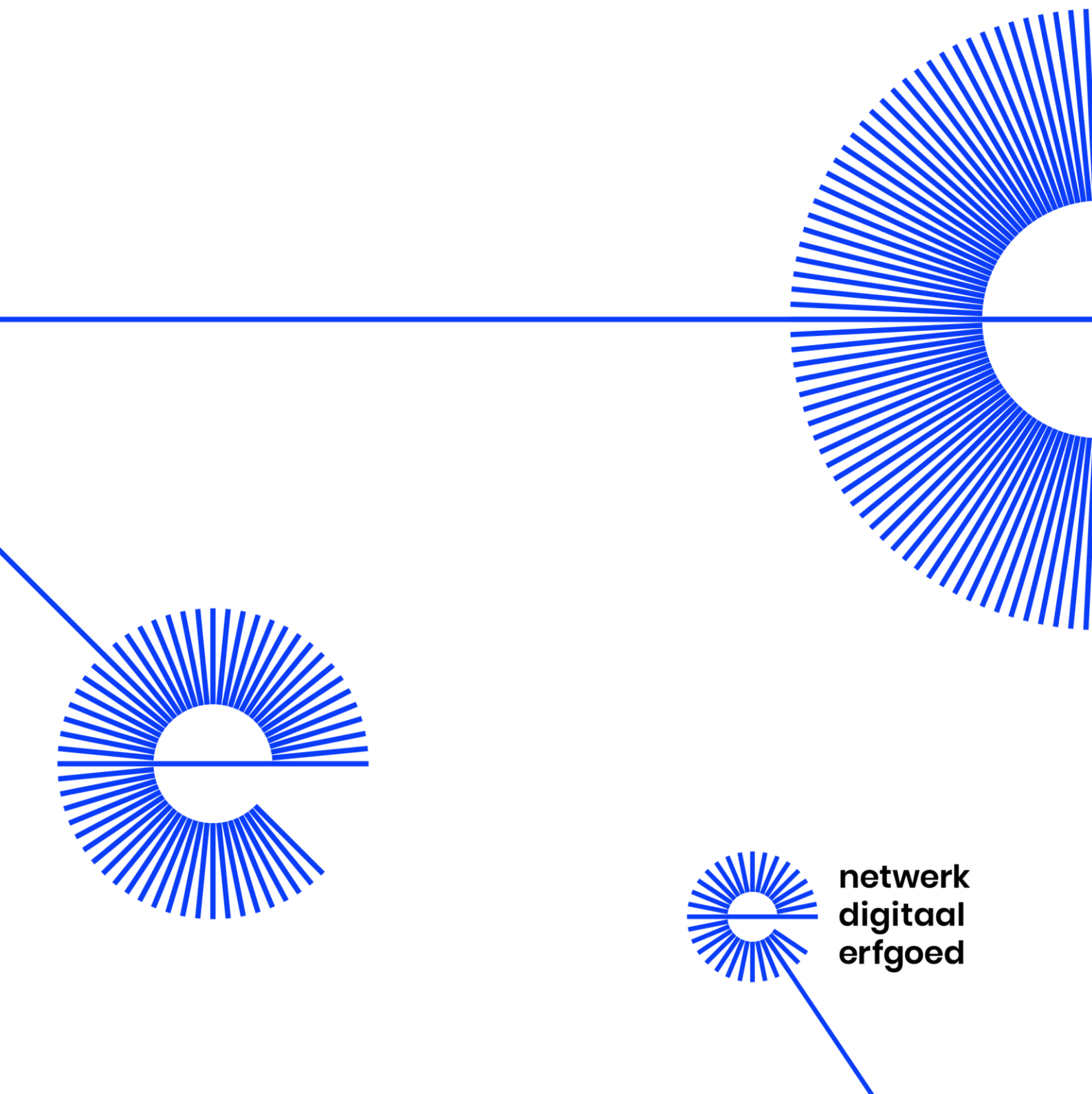
NB: Het huidige PoC is ontwikkeld door Jan Verhoek. Het is essentieel dat er op basis van het PvE een herijking komt en een bureauselectie wordt gedaan voor de vormgeving en interactie-ontwerp en het functioneel en technisch ontwerp, aangevuld met een communicatiemedewerker.

Bijlagen

- [Presentaties workshops \(PPT\)](#)
- [Analyse workshops en interviews \(Google Spreadsheet\)](#)

Colofon

Dit is een uitgave van het Netwerk Digitaal Erfgoed, april 2020.
Meer informatie is te vinden op www.netwerkdigitaal erfgoed.nl
Reageren kan altijd: info@netwerkdigitaal erfgoed.nl



**netwerk
digitaal
erfgoed**