

HOE BENUTTEN ARCHIEVEN DE KENNIS VAN GEBRUIKERS VIA HET INTERNET? STELLINGEN EN CASUSSEN WORKSHOPS

Aandacht voor communitymanagement

Stelling: Archieven vergeten dat in de digitale wereld achter elke e-mail, forumpost, online reactie, achter elke klik mensen van vlees en bloed zitten.

Communitymanagement is een ondergeschoven kindje. Stimuleer bezoekers / communitydeelnemers en ze genereren een heleboel nieuwe informatie en willen die delen.

Casus: Bij het project Geboren in 1809 hebben 60 deelnemers instructie gekregen voor het doen van genealogisch onderzoek en voor het werken met een wiki. Zij kregen elk 5 borelingen uit 1809 en gingen daar onderzoek naar doen. Ze publiceerden hun bevindingen in een wiki. Daarbij kwamen prachtige verhalen en levens naar boven die tot dan toe onbekend waren. Er ontstonden eigen initiatieven voor bezoeken aan andere archieven en zelfs correspondentie met het buitenland werd niet geschuwd.

Voorwaarde voor een succesvol project is de aandacht die je aan de mensen schenkt. Organiseer deelnemersbijeenkomsten, geef ze feedback, help ze proactief, ondersteun initiatieven. Alles wat je aandacht geeft groeit en bloeit.

Gebruikersparticipatie als noodzaak

Stelling: Het is in tijden van besparing onverantwoord om bij het beschrijven van onze collectie het onschatbare kenniskapitaal van onze gebruikers te negeren en zo fragmenten van onze collectie gesloten te laten.

Casus: Het beschrijven van foto's vereist veel kennis en tijd van de medewerkers van musea. Tijd en dus geld dat vele instellingen niet hebben waardoor vele prachtige collecties ontoegankelijk in de depots blijven omwille van het gebrek aan metadata. Twee projecten bekeken mogelijke oplossingen voor dit probleem: de Flickr-pilot van het Nationaal Archief en *CoDesPho* van de KBR ism de ULB. Uit hun pilootproject besloten de onderzoekers van het Nationaal Archief dat Flickr The Commons weliswaar een geschikt platform is voor het vergroten van publieksbereik, maar niet "ter vervanging van professionele archivariissen en ervaren vrijwilligers bij het inhoudelijk beschrijven van fotocollecties". Slechts een minderheid van de foto's betrokken in het onderzoek werd namelijk verrijkt met relevante gegevens waarmee beschrijvingen op de beeldbank aangevuld konden worden.

De besluiten van het relatief onbekende *CoDesPho*-project (Collaboration pour la Description des Photographies) uit 2007 waren dan iets meer verrassend. Een vergelijking tussen de bijdragen van de gebruikers en zoekvragen van gebruikers toonden volgens de onderzoekers de hoge kwaliteit van de gebruikersaantekeningen

aan. De meeste beschrijvingen (392 in de eerste onderzoeksmaand) beantwoorden duidelijk aan de informatievragen van bezoekers. Desondanks besloot de KBR het project na enkele maanden stop te zetten, de gebruikersinput niet te gebruiken en dus een gehele collectie gedigitaliseerde foto's gesloten te laten voor het publiek. Vertrekkende vanuit die situatie, maar toepasbaar op iedereen, rijst de vraag: zijn we bereid onze beschrijvingsworkflow open te stellen voor onze gebruikers om onze collectie beter en breder te ontsluiten? En is een andere keuze te verantwoorden ten opzichte van onze besparende overheden?

Inlichtingenwerk via forums

Stelling: Een geplaatst onderwerp op een forum kost de helft van een opzoeking door een archiefmedewerker en heeft bovendien meer effect.

Casus: Het FelixArchief heeft al sinds 2005 een forum waar bezoekers vragen kunnen posten en beantwoorden. Tegelijk met de lancering van het forum werd de mogelijkheid om betaalde opzoekingen door archiefmedewerkers te laten doen afgeschaft.

Wat zien we een aantal jaar later? In de leeszaal zijn een aantal "freelancers" actief geworden die al dan niet tegen betaling, de opzoekingen van het forum pikken en ze beantwoorden. De vrije markt heeft deze dienstverlening dus overgenomen.

Uiteraard zijn er nog investeringen van de overheid mee gemoeid: het FelixArchief moet budget voorzien om het forum in de lucht te houden en te laten onderhouden.

Maar dan nog is dit veel ruim de helft goedkoper per vraag dan het standaard beantwoorden van individuele vragen door een archiefmedewerker.

Archiefdiensten die dus tegen betaling opzoekingen verrichten, plegen oneerlijke concurrentie tegenover freelance onderzoekers en zouden daar best onmiddellijk mee stoppen. Ze werken hierbij enkel voor een beperkt aantal klanten die het kunnen betalen. Ze zouden beter beschrijvingen maken of on-line antwoorden geven. Op die manier hebben veel meer klanten profijt van deze inspanningen. Zijn deze archiefdiensten dus eigenlijk wel democratisch bezig?

Kunnen we daarentegen alle vragen on-line beantwoorden en de gehele webgemeenschap laten meelezen?

Hoe moet zo'n opzoekingsforum georganiseerd worden? Per archiefdienst, per gemeente, per land?

Moet de archiefdienst een kwaliteitscontrole van de freelance onderzoekers op zich nemen?

Digitale drempels weg

Stelling: We vallen digitale klanten te vaak lastig met onze behoefte aan controle. Drempels weg dus! Inloggen alleen als het echt niet anders kan, geen verplichte invulvelden en modereren achteraf is vroeg genoeg

Casus: Gebruikersparticipatie is 'hot'! Op steeds meer archiefwebsites kun je reageren op foto's, eigen verhaaltjes schrijven enzovoort. Nieuwste voorbeeld is de

website van het Regionaal Archief Leiden, waar je als gebruiker een heus (gratis) 'Mijn RAL'-account kunt aanmaken. Maar alle gebruikersparticipatie zit achter slot en grendel van het account, zonder mogelijkheden voor de accountlozen.

Wat vinden we daarvan? Hoe doen we het zelf? Wanneer is laten inloggen nuttig of noodzakelijk? Welke velden wil je verplicht stellen? Wat is het effect van modereren vooraf? Wat winnen we ermee? En wat verliezen we? Kortom: waarom willen we controle houden? Hoeveel en wanneer?