



DIGITALISERING IN DE KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, HET RIJKSARCHIEF EN HET CEGESOMA

De resultaten van een enquête bij de gebruikers met betrekking tot hun digitale noden en praktijke



Koninklijke Bibliotheek van België
Bibliothèque royale de Belgique

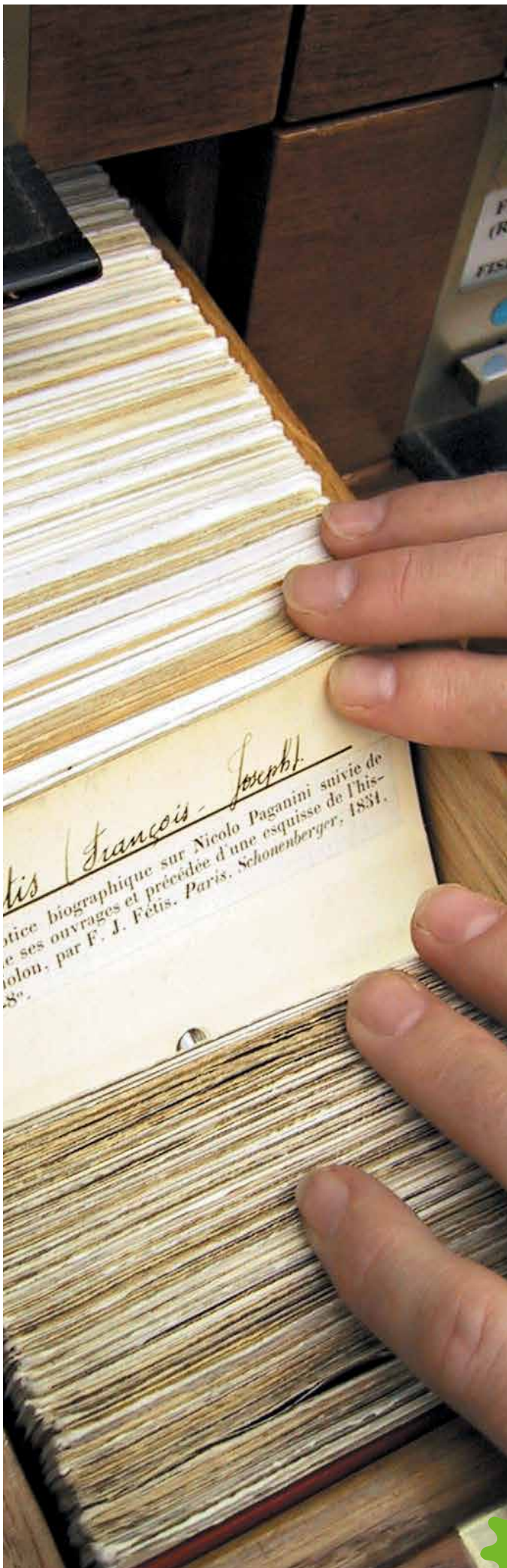


arch
CEGESOMA



MAS
STIC

imec



De digitale revolutie

Dat sinds een aantal jaren de culturele instellingen het digitaal tijdperk zijn binnengetrepen is een onbetwist feit. Vanaf het begin heeft de digitale revolutie heel wat verwachtingen gewekt. Men zou alles digitaliseren voor een betere bewaring, digitaliseren om kennis en inzichten voor iedereen toegankelijk te maken, dematerialiseren en comprimeren om de informatie sneller bruikbaar te maken. De technologische vooruitgang heeft inderdaad nieuwe perspectieven geopend inzake beheer en valorisatie van de collecties, maar heeft ook de instellingen ertoe gedwongen om hun manier van werken te herzien, nieuwe competenties te verwerven, bijkomende budgetten vrij te maken en bepaalde opdrachten te herbekijken.

Duizenden documenten werden reeds gescand en vandaag maken de nieuwe technologieën integraal deel uit van alle stadia in de kennisproductie: toegankelijkheid tot de bronnen, inhoudsanalyse, conservering en valorisatie. De digitale revolutie beantwoordt ten andere aan een globale omslag naar een meer geconnecteerde maatschappij, waarin de toegang tot de kennis wordt vergemakkelijkt en waarbij zowel de werkinstrumenten als de bronnen zelf steeds vaker digitaal zijn.

Sommigen beweren zelfs dat de digitale revolutie even ingrijpende veranderingen heeft teweeggebracht als het ontstaan van het schrift en de uitvinding van de boekdrukkunst.



Dialogoog met de doelpublieken: een noodzaak



Het Rijksarchief in België, het Studie- en documentatiecentrum Oorlog en Hedendaagse Maatschappij (CegeSoma) en de Koninklijke Bibliotheek zetten in 2015 samen een volkomen nieuw project op. Deze drie instellingen bezitten een omvangrijk deel van het Belgisch federaal patrimonium: de Koninklijke Bibliotheek beheert meer dan 7 miljoen documenten, het Rijksarchief en het CegeSoma meer dan 300 km archieven. Het doelpubliek onderging in enkele decennia tijd een belangrijke evolutie, zowel wat de samenstelling als wat de manier van werken betreft.

Wat het Rijksarchief betreft, voegden genealogen, notarissen en overheidspersoneel zich bij de academische onderzoekers en de amateurhistorici. De Koninklijke Bi-

bliotheek telt steeds meer studenten onder haar bezoekers, van wie sommigen de leeszalen eerder als studieplaats zien dan als een manier om toegang te krijgen tot de collecties. Het CegeSoma tot slot ziet een groeiende belangstelling vanwege journalisten, uitgeverijorganisatoren van tentoonstellingen in het kader van de talrijke herdenkingen van de twee wereldoorlogen die de laatste jaren werden georganiseerd.

In alle drie de gevallen heeft de digitale omwenteling de deuren van deze instellingen geopend voor een breder publiek: online, soms uit andere gebieden en steeds veelzijdiger. Een publiek dat onder invloed van de nieuwe technologieën totaal anders leeft, denkt, reflecteert, produceert, distribueert, consumeert, interageert, werkt en zich verplaatst.

Om tot een actieplan te komen en strategieën te ontwikkelen die zo getrouw mogelijk beantwoorden aan de huidige veranderingen in de gewoonten en verwachtingen van de lezers inzake digitale toegang tot de informatie, hebben het Rijksarchief, het CegeSoma en de Koninklijke Bibliotheek voor het eerst hun oor te luisteren gelegd bij de gebruikers.



Een veelzijdige studie



De studie die tussen 2015 en 2017 door het Rijksarchief, het CegeSoma en de Koninklijke Bibliotheek werd uitgevoerd, kadert in het MADDLAIN-project. Dit is een onderzoeksproject gefinancierd door het BRAIN-programma van het Federaal Wetenschapsbeleid en gecoördineerd door het CegeSoma, sinds januari 2016 de vierde Operationele Directie van het Rijksarchief. Dankzij het MADDLAIN-project konden experts en onderzoekers deskundig op het vlak van informatica, archivaliek, bibliotheconomie, informatiebeheer, historisch onderzoek en hulptools samengebracht worden.

De studie had niet enkel als doel om informatie te verzamelen over de praktijken en de noden van de gebruikers inzake toegang tot de digitale informatie, maar eveneens om de instellingen beter vertrouwd te maken met de methodieken en de middelen om hun doelpublieken beter te leren kennen. Naast de algemene studie werden twee aspecten grondig onderzocht: enerzijds de vraag naar hulptools om de toegang tot de collecties te vergemakkelijken; anderzijds de verwachtingen van de universitaire onderzoekers aangezien zij voor de drie instellingen een belangrijke doelgroep zijn.

Twee soorten gegevens werden gebruikt voor het geheel van het project: de gegevens over het navigatiegedrag van de gebruikers doorheen de catalogi en de websites van de instellingen en de niet-gestructureerde of semigestructureerde gegevens verzameld door middel van vragenlijsten en interviews. Onze enquête die in de lente van 2016 online ging, kreeg een goede respons: ze werd door meer dan 2300 mensen ingevuld. Dat we over relevante resultaten beschikken is dus in belangrijke mate aan hen te danken.



Eén publiek... meerdere publieken

De enquête van het Rijksarchief, het CegeSoma en de Koninklijke Bibliotheek richtte zich enkel tot het huidige publiek van de drie instellingen. Het gaat hoofdzakelijk om een Belgisch publiek, zowel wat de gebruikers in de leeszaal als de online gebruikers betreft. De meesten raadplegen het Rijksarchief, het CegeSoma en de Koninklijke Bibliotheek om persoonlijke redenen (studie, familiegeschiedenis, administratieve formaliteiten, enz.), maar het profiel van de gebruikers is wel verschillend naargelang de instelling.

Voor de Koninklijke Bibliotheek en het CegeSoma vormen (al dan niet professionele) onderzoekers en studenten de belangrijkste groep. Hun leeftijd varieert van 18 tot 55 jaar en ze hebben een universitair diploma (of zijn nog student). Verder komen er journalisten, uitgevers, leerkrachten en personen die opzoeken doen naar hun familieleden. Bij het Rijksarchief komt de groep studenten en onderzoekers op de tweede plaats, na de genealogen (onder wie een belangrijk aantal Fransen); het opleidingsniveau ligt lager en de leeftijd ligt boven de 55 jaar.





Naar nieuwe werkwijzen?

“Toegang” en “Communicatie” zijn de twee in het oog springende woorden bij de resultaten van de studie. De tools en de communicatiemiddelen waarvan de lezers van de drie instellingen gebruik maken, mogen door de digitale omwenteling dan wel een belangrijke evolutie hebben gekend, de idee van de gebruikers zelf over wat de kerntaken van die instellingen zijn, is niet fundamenteel veranderd.

De toegang tot de collecties vertegenwoordigt ongetwijfeld de hoofdreden waarom de gebruikers zich richten tot het Rijksarchief, het CegeSoma en de Koninklijke Bibliotheek. Activiteiten zoals workshops, publicaties, tentoonstellingen of audiovisuele producties komen slechts op de tweede plaats.

In de enquête werd het aspect “Toegang” zowel voor de papieren collecties als voor de gedigitaliseerde documenten onderzocht. In beide gevallen blijkt dat de gebruikers op verschillende manieren proberen toegang te krijgen tot de documenten door zowel te zoeken in de digitale catalogi als in de papieren inventarissen. De professionele onderzoekers gebruiken overigens niet één maar meerdere strategieën om informatie op te zoeken: trefwoorden, hiërarchische boomstructuur, citaten, cascadeonderzoek,



doorzoeken van documenten, uitwisseling met experts, enz. De meeste gebruikers verklaren dat ze tevreden zijn met de digitale catalogi. De online zoekmachines worden veelvuldig gebruikt: 20 000 verschillende gebruikers per maand voor het Rijksarchief, 10 000 voor de Koninklijke Bibliotheek en 2 000 voor het CegeSoma.

Toch wijzen de antwoorden op de enquêtevragen op een aantal mogelijke verbeteringen. De voornaamste kritieken betreffen de weinig duidelijke ergonomie, de complexiteit van de algemene structuur, de gebruiksonvriendelijkheid

voor onervaren gebruikers, de onaangepaste of onvolledige beschrijving van de documenten, alsook de gebrekkige informatie over wat wel en wat niet in de catalogus is opgenomen. De enquête heeft ook een ander belangrijk element met betrekking tot de toegang van de collecties aan het licht gebracht: de onderzoekers willen het contact met de originele bron behouden. Toch is hun houding tegenover de leeszaal de laatste jaren geëvolueerd door de gewijzigde werkomstandigheden (tijdrovende administratieve taken, onzekere contracten), waardoor tijdsbeheer hun voornaamste bezorgdheid geworden is. Zij maken er een eenzaak van om hun bezoek aan de instellingen zo rendabel mogelijk te maken, niet alleen door een zeer zorgvuldige voorbereiding via de beschikbare informatie online, maar ook door foto's te maken van documenten of van volledige archiefbestanden die zij dan thuis doornemen.

Derde vaststelling uit de enquête rond de toegang tot de documenten: de meeste gebruikers begrijpen heel goed dat niet alles gedigitaliseerd en online beschikbaar gemaakt kan worden. Zij wensen echter wel meer uitleg over de onderliggende technische procedures, over de gemaakte keuzes i.v.m. digitalisering en over de mogelijke restricties inzake copyright of bescherming van de privacy. Algemeen kan gezegd worden dat de gebruikers vinden dat gedigitaliseerde collecties zonder meer vrij toegankelijk moeten zijn. Slechts een minderheid van de gebruikers heeft ooit een beroep gedaan op de dienst voor digitalisering om demand en slechts enkelen zijn bereid om voor die dienst te betalen.

Daartegenover staat een grotere groep van gebruikers die bereid zou zijn om een financiële bijdrage te leveren in het kader van crowdfunding als dat zou leiden tot het digitaliseren van een archiefbestand dat nog niet digitaal toegankelijk is. Deze verwachtingen gelden ook voor specifieke types documenten, zoals registers van de burgerlijke stand, notariële archieven, pers en fotomateriaal. De meeste gebruikers zijn ook bereid om deel te nemen aan crowdsourcing projecten om de kwaliteit van de beschikbare metadata te verbeteren.

“Communicatie” nam ook een centrale plaats in in de re-



sultaten van de enquête. Algemeen wensen de gebruikers meer transparantie en meer uitleg over de beschikbare collecties, over de toegankelijkheid ervan online of in de leeszaal, over het beschrijvingsniveau van de catalogi of de papieren inventarissen en over de digitaliseringsprojecten. Een veel voorkomende klacht is dat ze slecht geïnformeerd worden: de antwoorden op de vragenlijst tonen aan dat heel wat van die klachten het gevolg zijn van een duidelijk gebrek aan informatie of van de onwetendheid over wat er aan informatie beschikbaar is.

Ondanks de handleidingen en de toelichtingen beschikbaar op de websites van de instellingen, blijkt uit de navigatiegegevens dat slechts 5% van de gebruikers dat soort pagina's raadplegen. De te grote fragmentatie van de informatie, hun complexiteit en het gebrek aan aangepaste communicatietools neigen ertoe de gebruikers tijdens hun opzoeken te ontmoedigen. Verschillende suggesties worden voorgesteld, zoals de mogelijkheid om informatiesessies in te richten voor bepaalde doelgroepen, frequente meldingen via e-mail over pas gedigitaliseerde documenten, duidelijke en didactische hulpmiddelen raadpleegbaar op de website van de instelling (video's, beelden, korte teksten), thematische bronnengidsen om de onderzoekers te oriënteren of nog, de mogelijkheid om contact op te nemen met het personeel van de instellingen (chat, forum, videoconferentie, enz.).



De volgende stap?

De volledige resultaten van de studie uitgevoerd door het Rijksarchief, het CegeSoma en de Koninklijke Bibliotheek zullen vanaf 1 november 2017 beschikbaar gesteld worden in de vorm van ruwe gegevens, analyseverslagen en synthesegratieken. Elke instelling heeft ook intern de aanzet gegeven tot een denkproces om op basis van de conclusies van de studie de digitale strategieën op korte en middellange termijn te definiëren.

De partners van het MADDLAIN project

Rijksarchief
www.arch.be

Studie- en Documentatiecentrum Oorlog
en Hedendaagse Maatschappij (CegeSoma) (OD4 - Rijksarchief)
www.cegesoma.be

Koninklijke Bibliotheek
www.kbr.be

Département des Sciences et technologies de l'Information
et de la Communication (Université Libre de Bruxelles)
<http://mastic.ulb.ac.be/>

Imec
www.imec-int.com

Contact

florence.gillet@arch.be



Koninklijke Bibliotheek van België
Bibliothèque royale de Belgique



.arch
CEGESOMA



MAS
STIC

imec