

VELDVERKENNING EN -ANALYSE DIGITALE COLLECTIEREGISTRATIE



Pascal Ennaert (VKC)
Bert Lemmens (meemoo)
Rony Vissers (meemoo)
Bram Wiercx (FARO)

RAPPORT FASE 3: BUSINESSMODEL

12 november 2020

COLOFON

AUTEURS

Pascal Ennaert, Bert Lemmens, Rony Vissers en Bram Wiercx

TEKSTREDACTIE

Birgit Geudens en Annemie Vanthienen

VORMGEVING

Silke Theuwissen

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Olga van Oost, FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw,
Priemstraat 51, 1000 Brussel

WETTELIJK DEPOT

D/2020/11.524/6

COVERFOTO

Het Speelgoedmuseum in Brussel. Foto: Gregory Sacre, CC BY 4.0, via Wikimedia.

Brussel, december 2020



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal licentie (CC BY-SA 4.0).

Bezoek <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.nl> om een kopie te zien van de licentie.



0. Inhoudstafel

1. Inleiding	04
2. Het businessmodel / samenwerkingsmodel	06
2.1. Intro	06
2.2. Definities	07
2.3. Missie	08
2.3.1. Registratie	08
2.3.2. Beheer	08
2.3.3. Hergebruik van data	09
2.3.4. Duurzaamheid	09
2.3.5. Kostenefficiëntie	10
2.4. Samenwerkingsmodel	11
2.4.1. Gebruikersprofiel	11
2.4.2. Verwachtingen	11
2.4.3. Klantrelatie	12
2.4.4. Waardepropositie	12
2.4.5. Kernactiviteiten	13
2.4.6. Mensen en middelen	14
2.4.7. Inkomsten	15
2.4.8. Kostenstructuur [work-in-progress]	15
3. Schema's die organisatiemodel, dienstenpakket en technische architectuur verduidelijken	16
Bijlage 1: Analyse en aanbevelingen uit de focusgroepen Fase 3	18
A. Museumcollecties, bibliotheekcollecties en archiefcollecties	18
B. Keuzevrijheid	19
C. Vensters op de collectie	19
D. Aard van de dienstverlener en betrokkenheid van de overheid	20
E. Dienstverlening met betrekking tot beeldbeheer en digitale bewaring	21
F. (Her)gebruik van data	21
G. Duurzaamheidsaspecten	22
H. Onderscheid tussen basisdienstverlening en aanvullende dienstverlening	22
I. Voor wie? Gebruikersprofiel	23
J. Waardepropositie	25
K. Financiering	26
L. Varia	27



1. Inleiding

In Fase 3 van het onderzoek hebben we een businessmodel opgesteld. Bij de opmaak ervan zijn we vertrokken van de noden van de erfgoedsector (Fase 1 van het onderzoek) en hebben we rekening gehouden met de technische opmerkingen (Fase 2 van het onderzoek) van de huidige erfgoeddatabanken Erfgoedplus en ErfgoedInZicht. Daarbij hebben we de inzichten uit eerdere onderzoeken (zoals Delaware) meegenomen. Het plan hebben we meermaals teruggekoppeld met het departement Cultuur voor feedback en aanpassingen. Dit businessmodel is vervolgens verspreid en besproken in vijf focusgroepen, samengesteld uit vertegenwoordigers van de cultureel-erfgoedsector: een focusgroep 'Landelijk erkende musea', een focusgroep 'Lokale en regionaal erkende musea', een focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken', een focusgroep 'Kerkefabrieken en erfgoedverenigingen' en, ten slotte, een focusgroep 'Cultureel-erfgoedcellen'. Deelnemers aan deze focusgroepen kregen eerst een samenvatting van het onderzoek uit Fase 1 en Fase 2 en daarna een uiteenzetting over het ontwerp van businessmodel (Fase 3), wat eigenlijk een samenwerkingsmodel is. Vervolgens konden ze input leveren voor het businessmodel via een online bevraging via de tool Mentimeter.

Bij het opstellen van het businessmodel zijn we uitgegaan van een minimaal scenario. Tijdens het onderzoek hadden we immers geen enkel zicht op eventuele financiële en/of personeelsmiddelen die de Vlaamse overheid wil investeren. Uit Fase 1 konden we ook al afleiden dat de betalingsbereidheid van de meeste sectoractoren beperkt is. Vanuit dat perspectief werd ervoor gekozen om de meest expliciet gevraagde diensten zoals collectieregistratie en collectiebeheer te voorzien als basisdiensten, en diensten zoals een verhuismodule, digitaal depot en digital asset management (DAM) als aanvullende diensten.

Door deze opsplitsing tussen basisdiensten en aanvullende diensten kunnen we de kostprijs van de basisdiensten beperkt houden. Andere, aanvullende diensten kunnen we tegen kostprijs aanbieden omdat hiervoor een kleinere groep vragende partij is. In het businessmodel is ook voorzien dat nieuwe diensten door de dienstverlener kunnen worden aangeboden indien er voldoende vraag is en hiervoor een sluitend businessmodel kan worden gerealiseerd.

Het vooropgestelde businessmodel wordt in de sector behoorlijk gedragen, over de grenzen van de deelsectoren heen. Men is het ermee eens dat de dienstverlener dient te focussen op registratie, beheer en hergebruik van de collecties, alsook op de ondersteuning van de medewerkers van de organisaties en de hergebruikers. Hierbij kunnen basisdiensten en aanvullende diensten worden afgebakend. Bovendien is men bereid om een deel van de kost in te brengen volgens objectieveerbare parameters. Niettemin blijven er een aantal belangrijke bezorgdheden uitgeklaard.

De sector stelt een combinatie van verschillende aparte systemen voor die zowel op objectniveau (museale objecten en bibliothecair erfgoed) als op collectieniveau kan dienen (de registratie van archieven). We merken dat hier binnen het departement minder draagvlak voor is omdat dit verder gaat dan de werking van de huidige twee erfgoeddatabanken.

Wat de basisdienstverlening betreft, is het duidelijk dat de meeste actoren een beeldbeheersysteem als basisdienst zien. Zelfs een digitaal depot vindt bij de actoren een meerderheid. Zo'n beeldbeheersysteem en digitaal depot zijn vooral duur in de opslagkosten die met dergelijke systemen gepaard gaan. Is de Vlaamse overheid bereid om ook die kost mee te dragen? Vandaar dat we er nog steeds voor pleiten om het beeldbeheersysteem en het digitaal depot als aanvullende dienst in te brengen, zoals voorzien is in het businessplan. Zo dragen enkel die actoren bij die er ook effectief van gebruikmaken.

Eenzelfde vraag dient zich aan voor de zichtbaarheid van geregistreerde collecties. In het voorliggende businessmodel voorzien we enkel publieke API's waarlangs metadata en beelden geautomatiseerd kunnen doorstromen naar eigen of derde vensters of hergebruikplatformen. Uit de focusgroepen blijkt dat de sector ervoor gewonnen is dat er ook organisatiespecifieke en gezamenlijke publieksvensters worden aangeboden binnen de basisdienstverlening. Ook de mapping naar de meest relevante externe platformen (Europeana, Wikidata ...) vindt men een basisdienst. We denken dat het financieel enkel haalbaar is om de integratie van een basis online collectievenster met beperkte zoekmogelijkheden te voorzien in de aanvullende diensten. Een gezamenlijk publiek venster en de mapping naar het uitwisselingsformaat van Europeana en Wikidata kunnen enkel opgenomen worden wanneer daar voldoende interesse en betalingsbereidheid voor is, zowel vanuit de overheid als vanuit de organisaties.

De bereidheid om financieel bij te dragen blijft in alle focusgroepen klein, terwijl de verwachtingen ten aanzien van het systeem en de investeringsbereidheid van de Vlaamse overheid groot zijn. Het lijkt ons aangewezen dat de Vlaamse overheid voor dit alles voldoende middelen vrijmaakt: eenmalig, voor de ontwikkeling, uitrol en opstart, maar ook als recurrente bijdrage in de nieuwe systeemontwikkelingen en de overhead van de werking.

Er blijven ook vragen over de transitiebereidheid van vooral de museale sector wanneer een aanbesteding een ander registratiesysteem zou opleveren. Het is onzeker hoeveel musea effectief de stap naar een ander registratiesysteem willen maken.

Tot slot willen we nog meegeven dat het uittekenen van een goed businessmodel of een goede samenwerkingsovereenkomst meer is dan het zoeken naar een draagvlak en het formuleren van antwoorden op de gestelde noden. Het businessmodel moet ook toekomstgericht en haalbaar zijn, en getuigen van een langetermijnvisie. We zijn ervan overtuigd dat dit samenwerkingsmodel mits enkele slimme aanpassingen, waarvoor we suggesties doen in voetnoten in het businessplan, een goede vertrekbasis kan zijn.



2. Het businessmodel / samenwerkingsmodel

2.1. Intro

Dit document bevat een voorstel voor een businessmodel voor de dienstverlening ter vervanging van de voormalige provinciale erfgoeddatabanken. Deze nota bouwt verder op de **verwachtingen en noden van de cultureel-erfgoedsector** (Fase 1 van dit onderzoek) en op de **aandachtspunten** van de huidige erfgoeddatabanken (Fase 2). Om tegemoet te komen aan deze noden en aandachtspunten is het noodzakelijk om eerst de **missie en het samenwerkingsmodel** van de dienstverlener uit te werken alvorens andere technische en inhoudelijke keuzes te maken. Dit document legt dus **de krijtlijnen vast** van een dergelijke samenwerking.

Het voorstel voor de missie in dit document werd opgesteld op basis van de vaststellingen en conclusies uit voorgaande onderzoeken. Ze zijn een eerste poging om tot een productieve aflijning van het werkdomein te komen. Daarbij werd gekozen om de focus van de dienstverlener te beperken tot **registratie, beheer** en ter beschikking stellen voor **hergebruik** van collecties en tot **ondersteuning** van de medewerkers van de organisaties en hergebruikers. Specifieke diensten zoals bv. een verhuisapplicatie of een beeldbeheersysteem worden beschouwd als **aanvullende diensten**, die een kleinere klantengroep en dus een ander of aanvullend business/samenwerkingsmodel vereisen.

Uit Fase 1 van het onderzoek kwamen verschillende noden rond collectieregistratie en aanvullende diensten naar boven. Om tegemoet te komen aan de volledige erfgoedsector zijn verschillende oplossingen mogelijk. Door het aanbieden van **verschillende dienstenpakketten en applicatie-oplossingen** kan er een aanbod uitgewerkt worden op maat van kleinere en grotere organisaties of collectiespecifiek (archieffcollecties, museale collecties, bibliotheekcollecties). Het is dus mogelijk dat **meerdere software-oplossingen naast elkaar worden aangeboden** om tegemoet te komen aan de verschillende noden van de erfgoedsector. Door verschillende **oplossingen in pakketten** aan te bieden kunnen organisaties zelf kiezen welke oplossing voldoet aan hun noden en budget.

Voor de ontsluiting van erfgoedcollecties kiest de Vlaamse overheid ervoor om geen Vlaamse portaalsite aan te bieden. De collecties worden **bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de bron ontsloten** (bv. archief-, erfgoedbibliotheek- of museumwebsite ...) om zo voldoende context aan de bezoeker te bieden. Ook een thematische, regionale of internationale ontsluiting of creatief hergebruik is mogelijk. De dienstverlener beperkt zich echter omwille van de haalbaarheid tot het aanbieden van de **toegangspoort tot deze data** (API) en **de nodige ondersteuning** hierbij.

Om tot een **goed werkend businessmodel** te komen is het noodzakelijk dat de Vlaamse overheid de randvoorwaarden bepaalt zodat de dienstverlener een antwoord kan bieden op de vraag naar een gezamenlijke oplossing voor registratie, beheer en terbeschikkingstelling voor hergebruik van collecties. Dit document geeft een voorzet om die randvoorwaarden vast te leggen. De Vlaamse overheid ziet voor zichzelf nauwelijks een rol weggelegd buiten het vastleggen van het beleidskader. Ze gaat ervan uit, dat in tegenstelling tot vandaag, de diensten worden aangeboden door een **dienstverlener buiten de Vlaamse overheid**.

Dit document is het resultaat van een eerste denkoefening op basis van de voorgaande fasen waarin de sector uitgebreid werd bevraagd, en werd door het departement gevalideerd. Het document is bij de sector afgetoetst, de aanbevelingen zijn in het document verwerkt of als suggesties aangeduid. Het doel is om tot een werkend businessmodel te komen waar de sector en de Vlaamse overheid achter staan.

2.2. Definities

Doorheen de tekst worden consequent een aantal termen gebruikt die verduidelijking verdienen:

- » **beeldbeheer**: proces dat de opslag, beschrijving, doorzoekbaarheid en beschikbaarstelling van beelden aan derde applicaties verzekert;
- » **businessmodel**: rationale hoe de dienstverlener de dienstverlening gaat organiseren, aanleveren aan zijn klanten en welke mensen en middelen hij daarvoor nodig heeft;
- » **data**: digitale gegevens, verzameld bij de registratie van de collectie, zowel de digitale representaties als de bijbehorende metadata;
- » **diensten**: aanbod van een digitale infrastructuur waarmee organisaties hun collecties registreren, beheren en ter beschikking stellen voor hergebruik, met een bijhorende helpdesk;
- » **dienstverlener**: organisatie of een samenwerking van organisaties binnen de culturele (erfgoed)sector die, met een mandaat van de Vlaamse overheid, het systeem en de bijhorende helpdesk aanbiedt en daartoe op haar beurt de noodzakelijke infrastructuur en diensten ontwikkelt of inhuurt, vernieuwt en aanbiedt;¹
- » **helpdesk**: dienst waar organisaties via telefoon, e-mail of chat vragen kunnen stellen, storingen kunnen melden en advies kunnen vragen i.v.m. het gebruik van de digitale infrastructuur waarmee organisaties hun collecties registreren, beheren en ter beschikking stellen voor hergebruik;
- » **gelaagd hergebruik**: hergebruik waarbij aan verschillende personen verschillende rollen en bijhorende leesen/of schrijfrechten worden toegekend;
- » **basisdiensten**: oplossing die voor alle organisaties van toepassing is, waarbij hosting, back-up, software en applicaties, API's en beheer en ondersteuning maximaal worden gedeeld;
- » **missie**: omschrijving waarom de dienstverlener bestaat en welk doel hij nastreeft;
- » **onderaannemers**: leveranciers/ontwikkelaars van technische systemen voor de registratie, het beheer en de terbeschikkingstelling voor hergebruik van collecties van de organisaties;
- » **organisatie**: collectiebeherende erfgoedorganisatie die erfgoedzorg al dan niet als kerntaak heeft, inclusief private organisaties na aftoetsing met dienstverlenende organisaties op lokaal of landelijk niveau;²
- » **samenwerkingsmodel**: welke relatie dienstverleners, organisaties en technische partners aangaan om de missie te realiseren;
- » **aanvullende diensten**: oplossing voor één organisatie of een beperkte groep van organisaties waarvoor specifieke hosting, back-up, software en applicaties, API's en beheer en ondersteuning worden aangeboden;
- » **systeem**: geheel van ICT-componenten (servers, software en applicaties, API's ...) dat noodzakelijk is om de aangeboden dienst te verzekeren;

1 Het begrip 'dienstverlener' onderscheidt zich van het begrip 'organisatie met dienstverlenende rol' zoals dat in het Cultureelerfgoeddecreet gehanteerd wordt.

2 Bijvoorbeeld museum, erfgoedbibliotheek, archief, erfgoedcel, heemkundige kring, kerkfabriek of erfgoedvereniging. Een overzicht van erfgoedorganisaties is raadpleegbaar op erfgoedkaart.be, de meeste organisaties beheren een erfgoedcollectie.

- » **werkprocessen**: processen in de dagelijkse werking van organisaties die de functies herkennen en verzamelen, behouden en borgen, onderzoeken, presenteren en toeleiden en participeren realiseren.

2.3. Missie

De missie van de dienstverlener is het **duurzaam** en **kostenefficiënt** faciliteren van **'collectieregistratie'** en **'-beheer'** en **'hergebruik van data'** voor organisaties. De dienstverlener schrijft zich in in de strategische visie van het digitaliseringsbeleid van de Vlaamse overheid.

2.3.1. Registratie

De dienstverlener ondersteunt de digitale **registratie** van erfgoedobjecten, d.w.z. zorgt voor een digitale infrastructuur zodat de organisaties die objecten kunnen identificeren en een minimum aan context kunnen documenteren.³

De dienstverlener ondersteunt de digitale registratie van die objecten vanuit een cultureel-erfgoedperspectief zodat, wanneer objecten geregistreerd worden:

- . mensen/organisaties zich **verantwoordelijk gaan voelen** voor het behoud en beheer ervan;
- . organisaties door de samenleving verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor hun zorg;
- . objecten **onderzocht** en **geïnterpreteerd** kunnen worden.

2.3.2. Beheer

De dienstverlener ondersteunt het beheer van erfgoedobjecten in een collectie, d.w.z. faciliteert het beheer van de objecten die bewaard worden in een erfgoedorganisatie.

De dienstverlener ondersteunt het beheer van die objecten vanuit de visie dat:

- . de objecten die beheerd worden **geregistreerd** zijn;
- . de organisaties verantwoordelijk zijn voor de **herkomst** van de objecten;
- . de organisaties verantwoordelijk zijn voor de **standplaats** waar de objecten worden beheerd;
- . de organisaties verantwoordelijk zijn om de objecten **toegankelijk** te maken voor hun erfgoedgemeenschap;
- . de organisaties verantwoordelijk zijn om data over de objecten vrij te geven voor **hergebruik**.

In het collectiebeheersysteem worden enkel **afgeleide beelden** opgenomen in functie van de documentatie- en ontsluitingsprocessen.

Voor de organisaties die reeds een eigen beeldbeheersysteem hebben voorzien we een **API** zodat hun masterbeelden automatisch kunnen worden uitgewisseld met het collectiebeheersysteem.

³ **Aanbeveling uit focusgroepen**: Het werkveld vraagt aparte systemen voor de registratie (op objectniveau) van museale objecten en bibliothecair erfgoed, en een deel van het werkveld (landelijk erkende musea, archieven en bewaarbibliotheken) vraagt aparte systemen voor de registratie (op collectieniveau) van archieven.

Mogelijke oplossing: Dit is eigenlijk ook zoals we het voorzien hadden (zie de introtekst).

Voor de andere organisaties die geen eigen beeldbeheersysteem hebben is in de aanvullende diensten **een compatibel beeldbeheersysteem** voorzien zodat hun masterbeelden automatisch kunnen worden uitgewisseld met het (collectiebeheer)stelsel.⁴

2.3.3. Hergebruik van data

De dienstverlener faciliteert het **hergebruik** van data over objecten in functie van systemen en processen voor (in volgorde van belangrijkheid):

- . publiekswerking;
- . depotbeheer;
- . onderzoek;
- . conservering;
- . waardering;
- . participatie;
- . bruikleenverkeer.

De dienstverlener faciliteert **gelaagd hergebruik** met respect voor de grenzen die de organisaties stellen aan het hergebruik, rekening houdend met (in volgorde van belangrijkheid) auteursrechtelijke bescherming, privacykwesties, opendatarichtlijnen en andere wettelijke bepalingen, veiligheidskwesties en andere contractuele afspraken zoals bruikleenvoorwaarden, voorwaarden in de overdrachtsovereenkomst, voorwaarden in de schenkingaktes, beheersovereenkomsten, vereisten opgelegd door de kunstenaars (associaties van specifieke onderdelen), en, ten slotte, de kwaliteit van de digitale foto's en de metadata.

De dienstverlener stimuleert **vrij hergebruik van data** door de data via publiek toegankelijke API's aan te bieden, gebruikmakend van best-practice uitwisselingsprotocollen.

2.3.4. Duurzaamheid

De dienstverlening wordt duurzaam opgezet. Dat wil zeggen (in volgorde van belangrijkheid):

- . er zijn **afdoende back-upprocedures** om verlies van de data te vermijden;
- . de data zijn **maximaal beveiligd tegen ongewenste toegang, ingrepen en gebruik**;
- . de data worden **duurzaam bewaard en toegankelijk** gehouden;
- . de opgeleverde **data** zijn conform de (internationale) **standaarden**, waardoor de informatie uitwisselbaar en koppelbaar is met andere databronnen;
- . er is een **exitscenario** waardoor een organisatie eenvoudig en zonder verlies van data uit de dienstverlening kan stappen;
- . de werkprocessen zijn conform de (**internationale**) **standaarden**, waardoor de organisaties volgens de heersende internationale best-practices voor collectieregistratie en -beheer werken;

4 Aanbeveling uit focusgroepen:

De meeste actoren verkiezen een beeldbeheersysteem als basisdienst, al zijn er verschillen per focusgroep:

- Bij musea en erfgoedcellen houden de voorstanders van het beeldbeheersysteem zich in evenwicht met de voorstanders van de dienstverlening als aanvullende dienst.
- Erfgoedverenigingen en kerkfabrieken zijn uitgesproken voorstanders van een beeldbeheersysteem als basisdienst. Archiven en bewaarbibliotheken zijn dan weer uitgesproken tegenstanders.

Vele actoren wensen ook een oplossing voor een digitaal depot als een basisdienst.

Mogelijke oplossing:

De initiële oplossing vinden we nog steeds de beste. Wie nog geen beeldbeheersysteem of digitaal depot heeft, kan inschrijven op deze aanvullende dienst en dient daar dan ook aanvullend in bij te dragen.

Kerkfabrieken verkiezen een eenvoudig systeem zoals het erfgoedregister waarin eenvoudig beeldbeheer zit.

- de **ingezette technologie is up-to-date en moduleerbaar**, waardoor de systemen eenvoudig gekoppeld kunnen worden met andere hedendaagse systemen en, wanneer nodig, verouderde componenten vlot vervangen kunnen worden door nieuwe componenten;
- gebruik van **hetzelfde onderliggende datamodel**, waardoor data te allen tijde eenvoudig gedeeld kunnen worden.

2.3.5. Kostenefficiëntie

De organisaties:

- dragen financieel bij voor de basisdiensten die ze afnemen;
- betalen in groep de kost voor de aanvullende doorontwikkelingen of diensten (zie 3.5.3. over aanvullende diensten) waarop ze in groep aansturen.

De dienstverlener streeft naar de realisatie van **technische schaalvoordelen** om de kost voor hosting, ontwikkeling en beheer van registratie- en beheertools zo laag mogelijk te houden. Ze doet dit door:

- enkel **generieke** registratie- en beheerworkflows te ondersteunen die voor de meeste organisaties van toepassing zijn;
- enkel functionaliteiten aan te bieden die **voor de meeste klanten in de klantengroep relevant** zijn (zie 3.5.3. over aanvullende diensten);
- applicaties zoveel mogelijk **centraal te hosten** (cf. SaaS);
- een **eenvoudig schaalbare systeemarchitectuur**, waarbij het toe- of afnemen van het aantal actieve gebruikers geen impact heeft op de architectuur.

De dienstverlener ontwikkelt voor **aanvullende diensten aparte businessmodellen**, die afgestemd zijn op de noden, verwachtingen en financiële draagkracht van haar klanten.

- **Aanvullende diensten** zijn bv. verhuismodules, integraties met andere systemen, samenwerkingen met andere organisaties om bepaalde collecties te registreren (registratiecampagnes), mappen naar bepaalde externe platformen zoals Europeana en Wikidata, een compatibel beeldbeheersysteem, een digitaal depot, een basic collectievenster ...
- Deze aanvullende diensten hebben hun **eigen klantengroep en kostenstructuur**, dus vereisen een eigen strategie.
- De dienstverlener waakt erover dat de aanvullende dienstenpakketten **compatibel** zijn met de centrale diensten voor registratie en beheer.
- Wanneer technische componenten van aanvullende diensten dienen te worden ontwikkeld, dan gebeurt dat, in overeenstemming met de visie van de Vlaamse overheid, **waar het kan onder een open bron-code**.

2.4. Samenwerkingsmodel

2.4.1. Gebruikersprofiel

De dienstverlening wordt **ingericht voor**:

- de geïnteresseerde collectiebeherende organisaties die erfgoedzorg als kerntaak hebben (musea, archieven, erfgoedbibliotheken, depots ...);
- de geïnteresseerde collectiehoudende organisaties die erfgoedzorg niet als kerntaak hebben, inclusief private organisaties (bv. heemkringen, kerkfabrieken ...) na aftoetsing met de erfgoedcellen of de dienstverlenende organisaties op landelijk niveau.

Deze organisaties zetten volgende **mensen en middelen in ten behoeve van** registratie, beheer en hergebruik:

- een team van professionele en/of vrijwillige registratoren, al of niet specifiek geschoold of opgeleid;
- eigen middelen voor registratie, beheer en hergebruik van hun collecties;

en worden hierbij **mede ondersteund door erfgoedorganisaties met een dienstverlenende rol**.

Deze organisaties hebben de volgende **noden** (in volgorde van belangrijkheid):

- ze hebben een technische oplossing nodig op het ogenblik dat ze hun collectiedata online willen publiceren of ten behoeve van andere systemen ter beschikking willen stellen, hetzij voor interne werkprocessen, hetzij voor het faciliteren van externe werkprocessen;
- ze willen data uit hun collectiebeheersysteem inzetten om de buitenwereld een digitaal collectievenster of hun collectie op een extern digitaal platform te tonen;
- ze willen werkplaats- en werknemeronafhankelijk werken;
- ze willen het aantal gebruikersaccounts zelf bepalen;
- ze zoeken vaak een systeem om hun beelden te beheren;
- ze hebben vaak nood aan bijkomende (technische) ondersteuning;
- ze wensen een digitaal depot voor duurzame bewaring;
- ze willen hun data voor geautomatiseerd hergebruik ter beschikking stellen;
- ze willen zelf metadatavelden toevoegen.

2.4.2. Verwachtingen

De dienstverlening lenigt **prioritair** de volgende noden en verwachtingen (in volgorde van belangrijkheid):

- registratie- en beheersysteem dat voldoet aan **kwaliteitsnormen**, m.n. de meest courante internationale **standaarden en authorities** en gestandaardiseerde **rechtenverklaringen**;
- persoonlijke **helpdesk** en vorming rond het gebruik van het registratie- en beheersysteem.
- **controle** over de data:
 - organisaties willen autonoom beslissen hoe, wanneer en voor wie ze data leesbaar, schrijfbaar en herbruikbaar stellen, zonder dat er technische of organisationele drempels zijn;
 - de organisatie kan zelf bepalen welke medewerkers schrijf- en leesrechten krijgen;
- **uitwisselbaarheid van data** via API's;
- autonoom en werkplaats**onafhankelijk** werken:
 - registratie en beheer moet thuis, op kantoor en op locatie kunnen;
 - **autonoom beheer** van het aantal gebruikersaccounts en van de metadatavelden ...;

- **eenvoudig en gebruiksvriendelijk** registratiesysteem:
 - vooral kleine collectiebeheerders, die geen volwaardige museum-, bibliotheek- of archiefwerking nastreven, willen een systeem dat hen toelaat eenvoudig hun plicht te vervullen om hun collectie te registreren, te beheren en voor hergebruik ter beschikking te stellen;
- **betaalbare** toegang tot de vereiste systemen en expertise:
 - ze rekenen op het delen van de kost met zoveel mogelijk collega's;
 - organisaties hebben onvoldoende middelen om zelf een systeem en de daarvoor benodigde kennis en expertise in huis te halen.

2.4.3. Klantrelatie

De dienstverlener neemt de volgende rollen op ten aanzien van de **technische partner**:

- sluit (hernieuwbare) contracten met een looptijd van minimum 4 jaar af met de onderaannemers (leveranciers/ontwikkelaars van technische systemen);
- documenteert uitvoerig de technische parameters en functionaliteiten onafhankelijk van het gebruikte systeem. Werkprocessen zijn m.a.w. niet afhankelijk van een bepaald systeem;
- voorziet een Service Level Agreement met sluitende afspraken over reactie- en oplostijden, uptime en exitstrategieën;
- doet periodieke evaluaties van de samenwerking met de onderaannemers;
- kan het contract met de onderaannemers eenzijdig stopzetten;
- coördineert de gebruikersgroep die nieuwe ontwikkelingen kan aansturen en prioriteren.

De **dienstverlener** neemt de volgende rollen op ten aanzien van de **organisaties**:

- coördineert de gebruikersgroep die nieuwe ontwikkelingen kan aansturen en prioriteren;
- biedt een FAQ-pagina aan;
- voorziet een helpdesk voor technische vragen i.v.m. het gebruik van de digitale infrastructuur waarmee organisaties hun collecties registreren, beheren en ter beschikking stellen van hergebruik;
- biedt een basisvorming aan.

De **dienstverlener** neemt de volgende rollen op ten aanzien van **hergebruikers** (inclusief de organisaties zelf):

- helpdesk voor het inzetten van de API's in functie van hergebruik van metadata en beelden.

De dienstverlener neemt de volgende rollen op ten aanzien van andere dienstverlenende organisaties:

- de dienstverlener participeert in het Overleg van landelijke dienstverlenende rollen en het Overleg van de erfgoedcellen.

2.4.4. Waardepropositie

De gebruikers kiezen voor deze dienstverlening omdat (in volgorde van belangrijkheid):

- de oplossing technisch duurzaam is, op lange termijn beschikbaar blijft en gebruikmaakt van actuele technologieën;
- ze de data toegankelijk maakt voor hergebruik op eigen en andere, Vlaamse én internationale platformen;
- ze ondersteuning krijgen bij belangrijke technische uitdagingen;
- ze kunnen werken conform de eisen van de Vlaamse overheid en courante internationale standaarden;
- ze beroep kunnen doen op aanvullende diensten om hun eigen ambities invulling te geven.

- . ze toegang krijgen tot vorming, peer-education en een technische helpdesk;
- . de oplossing tevens wordt gebruikt door gelijkaardige organisaties;
- . de oplossing financieel aantrekkelijk is.

2.4.5. Kernactiviteiten

De dienstverlener organiseert de volgende werkprocessen via in- of outsourcing.

Interne organisatie

- . administratief beheer;
- . personeelsbeheer.

Systeembeheer

- . hosting van systemen;
- . back-up van systemen.

Applicatiebeheer

- . beheer van software en applicaties (updates, bugs, upgrades ...);
- . beheer van rechten en rollen;
- . technisch mogelijk maken van registratiecampagnes door derden.

Ontwikkeling

- . nieuwe of verbeterde features, koppeling met externe databanken en websites ...;
- . aanvullende diensten.

Databeheer

- . monitoring en het beheer van data;
- . technisch mogelijk maken van registratiecampagnes door derden.

Helpdesk

- . helpdesk voor gebruikers i.f.v. dagdagelijkse vragen bij gebruik van de systemen.

Vorming

- . vorming rond het gebruik van het registratie- en beheersysteem, aanmoedigen van peer-education.

Relatiebeheer klanten en leveranciers

- . functionele en technische vereisten bepalen;
- . selectie van technische partners;
- . klantenrelatie;
- . permanente evaluatie van dienstverlening.

2.4.6. Mensen en middelen

Infrastructuur

- schaalbare hosting voor de registratie- en beheersystemen;
- 'toegang' tot digitaal depot voor langetermijnbewaring van data;
- hosting voor back-officeapplicaties.

Applicaties voor de basisdienstverlening:

- een collectieregistratiesysteem;
- publieke API's;
- kennisdatabank (datamodel, API-documentatie, invoerregels);
- issue tracking (i.f.v. helpdesk);
- dashboard (voor monitoren van de kwaliteit van de data en het dataverkeer);
- CMS / website (om communitywerking te ondersteunen).

Applicaties t.b.v. aanvullende diensten:

- DAM voor digitale representaties;
- verhuisapplicatie;
- digitaal depot.⁵

Functies

- administratief medewerker:
 - contract- en licentiebeheer;
 - personeelsbeleid;
 - GDPR, auteursrecht ...;
- systeembeheerder(s);
- applicatiebeheerder(s);
- databeheerder(s):
 - databeheer;
- program manager:
 - ontwikkeling aansturen;
- relatiebeheer communitybeheerder(s):
 - vorming;
 - helpdesk.

5 Aanbeveling uit de focusgroepen:

- Een organisatiespecifiek venster en een gezamenlijk publieksvenster krijgen veel bijval in de focusgroepen.
- Ook een gemeenschappelijk venster en mappings naar de meest relevante platformen (Europeana, Wikidata ...) vinden de meeste actoren basisdiensten.

Mogelijke oplossing:

- Als aanvullende dienst kunnen we ook de integratie van een basic online collectievenster voorzien met een beperkt aantal zoekmogelijkheden. Een widget lijkt ons hiervoor te beperkt. Het betreft eerder een eenvoudig en flexibel venster om de collectie te tonen op de eigen website van organisaties die niet zelf de mogelijkheid hebben iets op te zetten via de API. De oplossing is open source. Er is een eenmalige bijdrage voor de begeleiding. Maatwerk en aanpassingen zijn betalend tegen kostprijs.
- De vraag naar een gezamenlijk publiek venster en een mapping naar het uitwisselingsformaat van Europeana (EDM) en Wikidata vinden we vanuit het consortium niet prioritair. Immers, een van de consequenties kan zijn dat de dienstverlener zich tevens dient op te stellen als nationale aggregator voor Europeana. Mocht de overheid dit toch willen, dan kan dit worden opgenomen in de aanvullende diensten als daar voldoende interesse en betalingsbereidheid voor is, zowel vanuit de overheid als vanuit de organisaties.

2.4.7. Inkomsten

Middelen Vlaamse overheid:

- eenmalige investering;
- recurrente werkingsmiddelen:
 - als bijdrage in de overhead: personeelskosten en werkingskosten van de dienstverlener;
 - bekostiging van de deelname van een te bepalen groep organisaties aan de basisdienst (bv. kleine organisaties).

Financiële bijdragen van de organisaties of publieke overheden als inrichtende macht:

- deelname in de basisdienst naargelang de indeling op het Cultureelerfgoeddecreet;
- deelname in een of meer optionele aanvullende diensten, i.c. beeldbeheer, verhuismodule of digitaal depot;
- prijsstelling o.b.v. pakketten: combinaties van basisdienst + een of meer aanvullende diensten.

Mogelijke parameters voor prijsstelling (in volgorde van belangrijkheid):

- aanvullende vergoeding voor aanvullende dienstverlening tegen kostprijs en percentage overhead;
- aanvullende vergoeding naargelang de benodigde opslagruimte;
- investeringsbijdrage voor extra gevraagde features (tenzij men deze op eigen kost ontwikkelt);
- (weinig wenselijk) aanvullende vergoeding naargelang het aantal gebruikersaccounts per organisatie indien er betaalde licenties van toepassing zijn.⁶

2.4.8. Kostenstructuur [work-in-progress]

- Servers of cloud?
- Applicaties
- Ontwikkeling
- Helpdesk / ondersteuning
- Accountmanagement
- Personeel
- Overhead

6 Aanbeveling vanuit focusgroepen:

- De verwachtingen naar financiering door de overheid blijven in alle focusgroepen uitermate hoog, zowel naar ontwikkeling, uitrol en opstart, als toekomstige ontwikkelingen en jaarlijkse overheadkost.
- De bereidheid om bij te dragen is over alle focusgroepen klein. Zeker ten aanzien van het zelf dragen van de kosten voor de ontwikkeling, de uitrol en de opstart van het systeem en de ontwikkeling en uitrol van nieuwe systeemapplicaties is men allesbehalve enthousiast.
- Het bijdragen in de jaarlijkse overheadkost en een jaarlijkse deelnamekost kunnen wel nog enigszins op gedragenheid rekenen.
- De wil om bij te dragen is het grootst bij de regionaal en lokaal ingedeelde musea en het kleinst bij de erfgoedverenigingen en kerkfabrieken.

Mogelijke oplossing:

- Het lijkt ons aangewezen dat de Vlaamse overheid niet alleen eenmalige middelen voor de ontwikkeling, uitrol en opstart voorziet, maar dat er ook voorzien wordt in recurrente middelen, in eerste instantie voor de actualisatie van bestaande en de ontwikkeling van nieuwe applicaties binnen het systeem, in tweede instantie voor de overhead van de werking. Deze recurrente middelen dienen voor een vooraf bepaalde periode te worden vastgelegd om de stabiliteit van de kostenverdeling te garanderen.

3. Schema's die organisatiemodel, dienstenpakket en technische architectuur verduidelijken

Fig. 1: het organisatiemodel

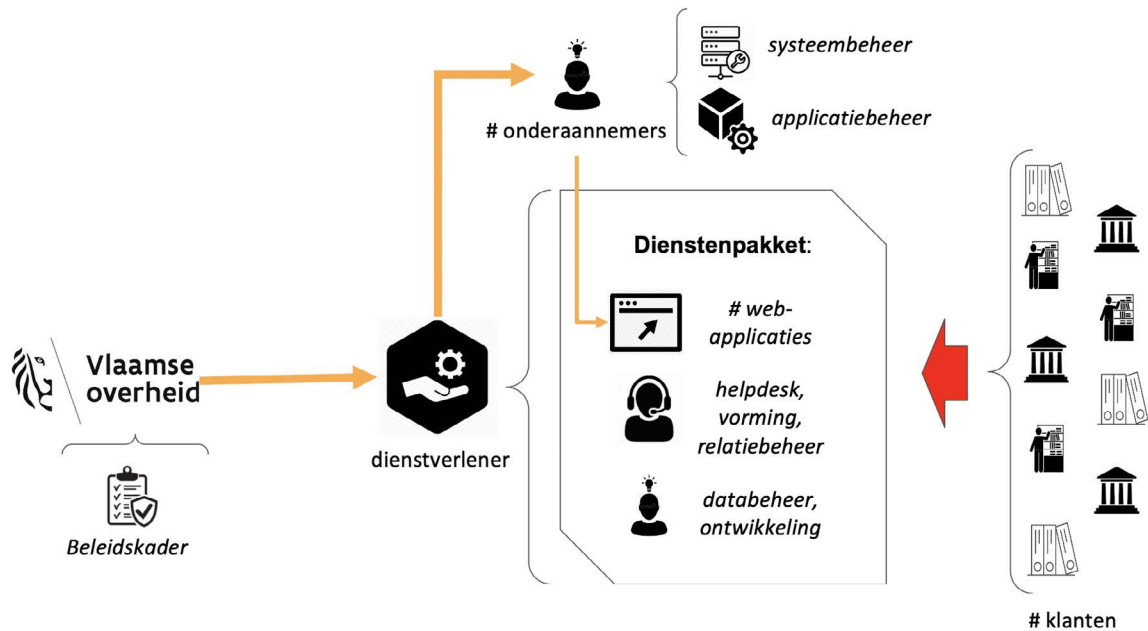


Fig. 2: het dienstenpakket

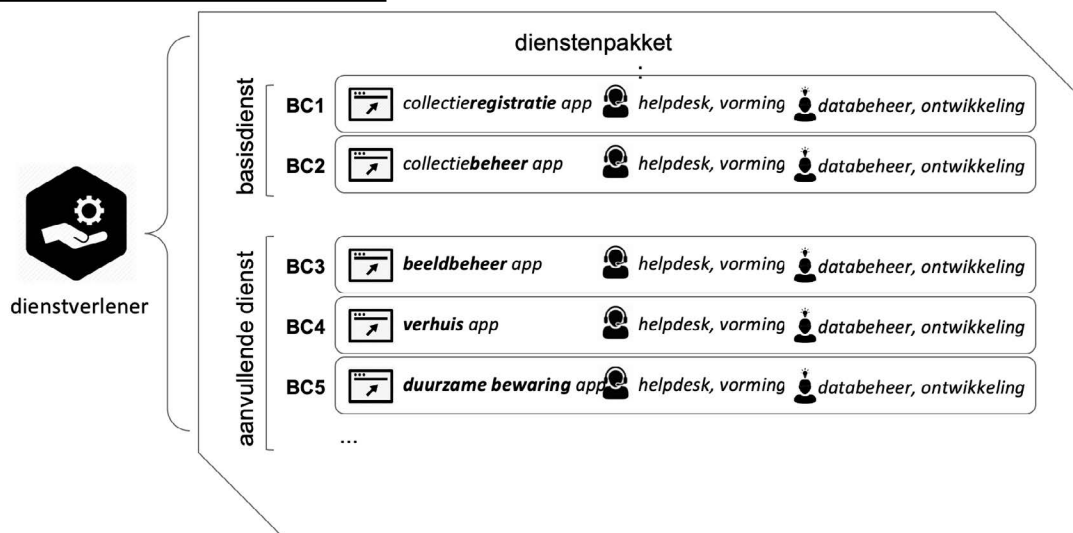
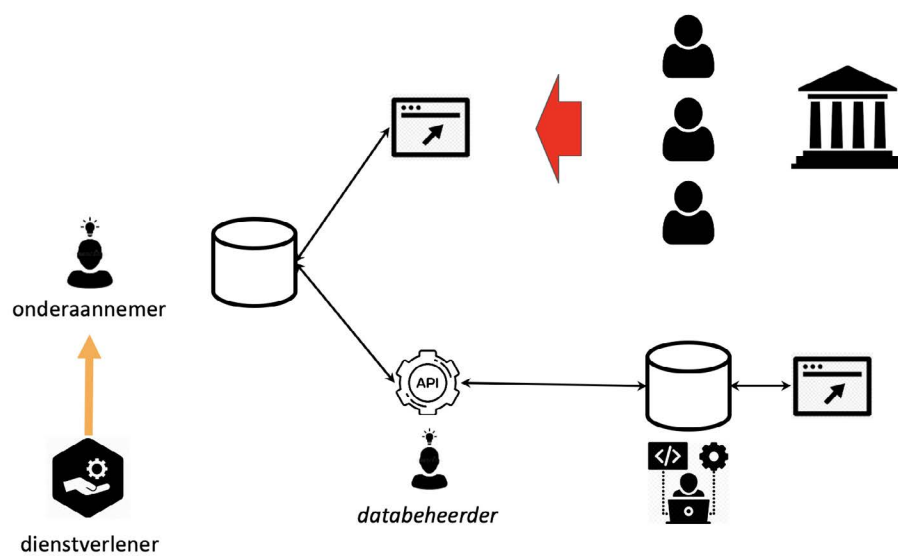


Fig. 3: de technische architectuur





Bijlage 1: Analyse van de focusgroepen Fase 3

A. Museumcollecties, bibliotheekcollecties en archiefcollecties

Zowat alle organisaties en focusgroepen vinden dat het systeem moet dienen voor *registratie op objectniveau*.

Hetzelfde geldt voor de stelling dat het systeem ook moet dienen voor de *registratie op collectieniveau*, al is dat in elke focusgroep, met uitzondering van 'Archieven en Erfgoedbibliotheken', iets minder uitgesproken dan voor de registratie op objectniveau.

Alle focusgroepen en organisaties vinden dat het systeem moet dienen voor registratie van *museale objecten*.

Er is in elke focusgroep ook een meerderheid te vinden voor de stelling dat het systeem moet dienen voor registratie van *bibliothecair erfgoed*, al is dat telkens veel minder uitgesproken dan voor museale objecten.

Enkel de focusgroepen 'Landelijke erkende musea' en 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' vinden dat het systeem ook een antwoord moet bieden op de *registratie van archieven*. De andere focusgroepen staan daar enigszins neutraal tegenover.

Zowat alle focusgroepen staan neutraal tegenover de stelling dat het systeem een antwoord moet bieden voor zowel museale collecties, bibliothecaire collecties als archieven (*3-in-1-oplossing*). De focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' is de enige focusgroep die hier enigszins enthousiast over is.

De focusgroepen reageren al evenzeer neutraal op de stelling dat er *drie systemen naast elkaar* moeten worden aangeboden. De focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' wijst dat zelfs enigszins af.

Grosso modo staat men ook neutraal ten aanzien van een geleidelijke invoering van drie systemen, gespreid in de tijd.

Andere bezorgdheden die komen bovendrijven op het vlak van de beschikbaarheid van het systeem voor museale collecties, bibliothecair erfgoed of archiefcollecties zijn de volgende:

- nood aan langetermijnengagement;
- de timing voor de uitrol;
- de transitie;
- de import van de content in de nieuwe systemen;
- het systeem moet voldoende specificiteit mogelijk maken, mag niet te algemeen zijn;
- de kostprijs van drie aparte systemen;

- . de links die momenteel tussen de metadata bij verschillende contentdragers (museaal erfgoed, bibliothecair erfgoed, archivalisch erfgoed) worden gelegd mogen niet verloren gaan;
- . contextuele informatie mag niet verdwijnen;
- . wat met zwerfgoed, digitale (foto)collecties ...;
- . is er wel voldoende budget beschikbaar?;
- . kan er worden verdergebouwd op de reeds bestaande bibliotheeksoftware?;
- . laagdrempeligheid;
- . betaalbaarheid;
- . toegang voor organisaties die erfgoed niet als kerntaak hebben;
- . gemeenschappelijk datamodel zo generiek mogelijk houden;
- . de koppeling met Europeana;
- . nood aan voldoende ondersteuning;
- . ontsluiting.

B. Keuzevrijheid

Ook in deze fase van de veldverkenning bevestigen de focusgroepen dat ze het eens zijn met de stelling dat je niet kan worden verplicht om het nieuwe systeem te gebruiken, dat je ook zelf een eigen systeem kan opzetten, ontwikkelen of inhuren (27,4/35). Deze stelling krijgt de hoogste score van de focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken'. Enkel de focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' is het hier eerder niet mee eens.

Ook hoge bijval over alle focusgroepen heen krijgt de stelling dat er een aanvullend dienstenpakket naast een basispakket kan worden aangeboden (31,2/35).

C. Vensters op de collectie

De inzet van API's voor de doorstroming van data en beelden naar eigen vensters of vensters van derden wordt in alle focusgroepen zeer sterk geapprecieerd (33,7/35).

De stelling dat elke deelnemende organisatie de verantwoordelijkheid heeft om een eigen venster op te zetten wordt in alle focusgroepen echter veel minder geapprecieerd, om niet te zeggen 'niet' geapprecieerd (15,8/35).

Het verbaast dan ook niet dat nogal wat actoren in alle focusgroepen voorstander zijn van het gegeven dat het nieuwe systeem een eigen venster per organisatie moet aanbieden (23,2/35).

Dat er geen gezamenlijk venster komt wordt helemaal niet geapprecieerd, in geen enkele focusgroep (11,1/35).

D. Aard van de dienstverlener en betrokkenheid van de overheid

Er wordt zeer sterk getwijfeld aan de stelling dat het nieuwe systeem best wordt aangeboden door een dienstverlener buiten de overheid (17,7/35). Deze stelling kan nog op een beetje bijval rekenen bij de focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken', bij de focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' al helemaal niet.

Het hoeft dan ook niet te verbazen dat de focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' geen vragende partij is voor de stelling dat de Vlaamse overheid zich beperkt tot het beleidskader voor de dienstverlening enerzijds (17,7/35), of de (co)financiering van de dienstverlening anderzijds (17,1/35). De andere focusgroepen staan eerder neutraal tegenover dergelijke stellingen.

Iets meer gedragenheid is er voor de stelling dat de Vlaamse overheid zich dient te beperken tot het beleidskader én de (co)financiering (21,2/35). Alhoewel men zelfs dat bij de focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' niet ziet zitten.

In alle focusgroepen krijgt de stelling dat de Vlaamse overheid de dienstverlening volledig moet financieren een behoorlijke bijval (24,8/35).

Hetzelfde geldt voor de stelling dat de dienstverlener best één actor of een samenwerking van actoren is binnen de culturele sector (22,1/35).

Als we voornoemde stelling verengen tot de cultureel-erfgoedsector dan krijgt die stelling in alle focusgroepen nog wat meer bijval (28,4/35).

Helemaal geen bijval is er voor de stelling dat de dienstverlener best een actor is buiten de culturele sector (10,1/35).

Conclusie:

Alhoewel men verkiest dat de overheid een ruimere taak opneemt dan enkel het scheppen van het beleidskader en de (co)financiering, kan men er in alle focusgroepen toch mee akkoord gaan dat de rol van de dienstverlener het best wordt opgenomen door een of meerdere actoren binnen de cultureel-erfgoedsector.

Er zijn grote verwachtingen naar de overheid in verband met het financieren van het huidige systeem.

Tussen de lijnen kan ook een grote tevredenheid over ErfgoedInzicht en ErfgoedPlus worden vastgesteld.

E. Dienstverlening met betrekking tot beeldbeheer en digitale bewaring

In alle focusgroepen worden de vooropgestelde principes voor het beeldbeheer behoorlijk goed gedragen (28,1/35).

Niettemin is er in alle focusgroepen wel een meerderheid te vinden voor het aanbieden van een *beeldbeheersysteem* in de basisdiensten (58 actoren op 74). Enkel bij de landelijk erkende musea vindt ongeveer een derde van de actoren (5 op 14) dat niet nodig.

Iets minder uitgesproken is men over het aanbieden van een *digitaal depot* in de basisdiensten (37 actoren op 74, 21 actoren formuleren hierover geen mening). In alle focusgroepen is er een lichte voorkeur om een digitaal depot aan te bieden in de basisdiensten.

F. (Her)gebruik van data

De actoren zetten hun metadata en beelden het vaakst in in functie van volgende processen (in volgorde van belangrijkheid):

- . Publiekswerking
- . Depotwerking
- . Onderzoek
- . Conservering
- . Waardering
- . Participatie
- . Bruikleenverkeer

Hier zijn er grote verschillen tussen de verschillende focusgroepen:

- . Bruikleenverkeer staat bij de 'Landelijk erkende musea' en de 'Regionale en lokale musea' op de vierde plaats en bij alle andere focusgroepen op de laatste plaats.
- . Depotwerking staat bij de 'Lokale en regionale musea' op de eerste plaats en bij de focusgroep 'Erfgoedcellen' pas op de zesde plaats.
- . Onderzoek staat bij 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' op de eerste plaats, bij de 'Erfgoedcellen en -depots' pas op de vijfde plaats.
- . Waardering staat bij de 'Erfgoedcellen' op de tweede plaats en bij de 'Landelijk erkende musea' pas op de laatste plaats.
-

Welke issues beïnvloeden het hergebruik van metadata in de organisatie (in volgorde van belangrijkheid):

- . Auteursrecht (27,8/35)
- . Privacywetgeving (27,3/35)
- . Opendatarichtlijnen (23/35)
- . Veiligheid (21,5/35)
- . Contractuele bepalingen of andere issues (20,1/35)

Onder andere bepalingen wordt onder meer bedoeld: bruikleenvoorwaarden, voorwaarden in de overdrachts-overeenkomst, voorwaarden in de schenkingsaktes, beheersovereenkomsten, concurrentie, associaties van specifieke onderdelen, kwaliteit van de foto's, volledigheid van de metadata, vereisten opgelegd door de kunstenaar.

G. Duurzaamheidsaspecten

In volgorde van belangrijkheid:

- goede back-upprocedures om verlies van data te vermijden (34,5/35);
- een goede beveiliging van de data tegen ongewenste toegang, ingrepen en gebruik (33/35);
- de aanwezigheid van een duidelijk exitscenario waardoor je eenvoudig en zonder verlies van data uit de dienstverlening kunt stappen (32,5/35);
- het opleveren van data conform de internationale standaarden waardoor de data uitwisselbaar en koppelbaar zijn met andere databronnen (32,5/35);
- inzetbaarheid van internationale standaarden voor het uitvoeren van de werkprocessen (31,2/35);
- de inzet van technologie die up-to-date en moduleerbaar is (t.v.v. eenvoudige koppeling met andere systemen en vlotte vervanging van verouderde componenten) (30,4/35);
- het gebruik van hetzelfde datamodel voor alle hergebruikers (20,5/35).

H. Onderscheid tussen basisdienstverlening en aanvullende dienstverlening

Uitgesproken basis:

- een collectieregistratiesysteem, inclusief afgeleide beelden of raadplegingsbestanden (69 op 71 actoren);
- publieke API's (69 op 71 actoren);
- kennisdatabank (65 op 71 actoren);
- issue tracking (61 op 71 actoren).

Eerder basis:

- dashboard (47 op 71 actoren);
- CMS/website (om communitywerking te ondersteunen) (36 op 71 actoren, 8 geen mening);
- mappings naar derde hergebruikplatformen (41 basis, 27 aanvullend). (Enkel focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' vindt dit aanvullende dienstverlening; consensus bij de focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' dat dit basis is; evenwicht bij focusgroepen 'Landelijk Erkende musea' en 'Erfgoedcellen en -depots'.)

Evenwicht basis/aanvullende voorzieningen:

- DAM voor het beheer van masterbestanden van digitale beelden (35 basis, 34 aanvullend). (Grote verschillen tussen de focusgroepen. 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' vinden dit uitgesproken 'aanvullend'. 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' vinden dit uitgesproken 'basis'. Andere focusgroepen eerder in evenwicht.)
- Integratie met andere systemen (41 basis, 36 aanvullend). (Uitgesproken verschillen tussen focusgroepen: focusgroep 'Regionale en lokale musea' uitgesproken basisvoorziening; focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' uitgesproken aanvullende voorziening.)

Eerder aanvullend:

- verhuisapplicatie (in elke focusgroep aanvullend) (56 op 71 actoren);
- digitaal depot (in elke focusgroep aanvullend) (50 op 71 actoren).

Andere gesuggereerde basisvoorzieningen: API voor data ingestie, hulp bij imports, datacleaningtools, vertalingen, instellingsspecifiek venster (aantal keer genoemd), gezamenlijk venster, koppeling aan externe autoriteiten.

Andere gesuggereerde aanvullende voorzieningen: digitaal depot (al of niet via meemoo), gezamenlijk venster. De invulling van de helpdesk wordt unaniem gedeeld in alle focusgroepen.

I. Voor wie? Gebruikersprofiel

De idee van een toetsingskader, waarbij organisaties die erfgoed niet als een kerntaak hebben eerst dienen langs te gaan bij een dienstverlenende organisatie, wordt in alle focusgroepen goed bevonden (53 actoren op 69). Enkel bij de landelijk erkende musea is er twijfel over of dat wel een goed idee is.

Op de vraag waarom men zo'n toetsingskader wel een goed idee vindt geeft men volgende antwoorden:

Positief:

- het bewaken van kwaliteit, kwantiteit en uniformiteit;
- ervoor zorgen dat erfgoedmiddelen niet voor commerciële doelen worden ingezet;
- publieke middelen voorbehouden voor publieke organisaties;
- standaardisering voorstaan;
- begeleiding organisaties met weinig expertise;
- dienstverlenende organisaties krijgen een beter zicht op het veld;
- beheersbaar houden van het systeem.

Negatief:

- werkt drempelverhogend;
- stiefmoederlijke behandeling van organisaties die erfgoed niet als kerntaak hebben;
- kunnen dienstverlenende organisaties dat er nog wel bijnemen?

Noden (in volgorde van belangrijkheid)

- Mijn organisatie wil de buitenwereld een digitaal venster kunnen aanbieden op haar collectie. (32,3)
 - Deze stelling scoort bij alle focusgroepen, zonder uitzondering, zeer hoog.
- Mijn organisatie wil haar collectie vlot op een extern portaal kunnen tonen. (31,5)
 - Ook deze stelling scoort bij alle focusgroepen bijzonder hoog.
- Mijn organisatie wil haar data via API's voor (her)gebruik ter beschikking stellen. (30,4)
 - Alhoewel iets lager dan een digitaal venster, intern of extern, scoort ook deze stelling in alle focusgroepen hoog tot zeer hoog. Hoe hoger ingedeeld bij het Cultureelerfgoeddecreet, hoe hoger de nood hier is.

- . Mijn organisatie heeft nood aan een systeem dat werkplaats- en werknemersonafhankelijk werkt. (30,1)
 - Deze stelling scoort het sterkst van alle noden. Enkel bij de 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' scoort de stelling iets minder goed, maar weliswaar nog steeds positief.

- . Mijn organisatie heeft nood aan een eenvoudig en gebruiksvriendelijk registratiesysteem, inclusief afgeleide beelden. (28,6)
 - Deze stelling scoort in alle focusgroepen goed tot zeer goed. Enkel in de focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' zijn er evenveel actoren die akkoord zijn als die niet akkoord zijn.

- . Mijn organisatie heeft nood aan een oplossing voor het beheer van de masterbestanden van digitale beelden. (26,2)
 - Hetzelfde geldt voor deze stelling. In alle focusgroepen scoort de stelling behoorlijk goed. Enkel in de focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' wijst men die licht af.

- . Mijn organisatie heeft dikwijls nood aan bijkomende (technische) ondersteuning. (25,6)
 - Deze stelling scoort in alle focusgroepen goed, enkel bij de 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' reageert men neutraal.

- . Mijn organisatie heeft nood aan een digitaal depot. (25,2)
 - In alle focusgroepen scoort de stelling behoorlijk goed. Enkel in de focusgroep 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' twijfelt men.

- . Mijn organisatie heeft onvoldoende middelen om zelf een registratiesysteem en de daarvoor benodigde kennis en expertise in huis te halen. (23,7)
 - Hoe hoger ingedeeld op het Cultureelerfgoeddecreet, hoe minder men het met deze stelling eens is. De focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' is eensluidend helemaal akkoord. Bij de focusgroepen 'Landelijk erkende musea' én 'Archieven en Erfgoedbibliotheken' is men het eerder niet eens met de stelling.

Conclusie:

Digitale vensters, zowel instellingsspecifiek als buiten de organisatie, blijft men uitermate belangrijk vinden en noopt mogelijks tot de aanpassing van het aanbod in het basispakket. Hetzelfde geldt in iets mindere mate voor een beeldbeheersysteem.

Verwachtingen

- . De aangeboden systemen en expertise moeten betaalbaar zijn. (34,4)
 - Zoals kon worden verwacht scoort deze stelling in alle focusgroepen uitermate hoog.

- . De registratie- en beheersystemen moeten de meest courante internationale standaarden en autoriteiten kunnen inzetten. (33,1)
 - Deze stelling scoort hoog in alle focusgroepen.

- . De registratie- en beheersystemen moeten de meest courante gestandaardiseerde rechtenverklaringen kunnen inzetten. (32,9)
 - Deze stelling scoort hoog in alle focusgroepen.

- . De dienstverlener moet een helpdesk en vorming aanbieden rond het gebruik van het registratie- en beheersysteem. (32,3)
 - Deze stelling scoort in alle focusgroepen zeer goed tot uitermate goed.

- Mijn organisatie wil zelf kunnen bepalen welke medewerkers schrijf- en leesrechten krijgen, niet gehinderd door technische of organisatorische drempels. (31,3)
 - Ook deze stelling scoort hoog tot zeer hoog in alle focusgroepen. Het enthousiasme is bij de 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' het minst hoog.
- Mijn organisatie wil het aantal gebruikersaccounts zelf kunnen bepalen. (29,3)
 - Deze stelling scoort in de focusgroepen hoog tot heel hoog. De focusgroep 'Erfgoedverenigingen en Kerkfabrieken' is hier iets minder enthousiast over dan de andere focusgroepen.
- Mijn organisatie wil de kosten van een goed systeem delen met zoveel mogelijk organisaties. (27,2)
 - Deze stelling scoort hoog tot zeer hoog. Het minst enthousiast zijn de 'Archieven en Erfgoedbibliotheken'.
- Mijn organisatie wil zelf metadatavelden kunnen toevoegen. (22,8)
 - Deze stelling scoort in verhouding tot de andere stellingen in verhouding zeer laag.
 - Archieven, erfgoedbibliotheken, erfgoedverenigingen en kerkfabrieken staan er zelfs eerder negatief tegenover.

Conclusie:

Betaalbaarheid vindt men het belangrijkste van allemaal. Maar ook de toepassing van internationale standaarden vindt men uitermate belangrijk. Al een stuk minder noodzakelijk blijkt de verwachting om zelf de metavelden te kunnen toevoegen.

J. Waardepropositie

Mijn organisatie zal het systeem en de dienstverlening gebruiken omdat (in volgorde van belangrijkheid, max. score is 35):

- de oplossing technisch duurzaam is, op lange termijn beschikbaar blijft en gebruikmaakt van actuele technologieën (33,3);
- ze de data toegankelijk maakt voor hergebruik op eigen en andere, Vlaamse én internationale platformen (31,1);
- ze ondersteuning krijgt bij belangrijke technische uitdagingen (31);
- ze hierdoor kan werken conform de eisen van de Vlaamse overheid en courante internationale standaarden (30,3);
- ze hierdoor een beroep kan doen op aanvullende diensten om haar eigen ambities invulling te geven (28,9);
- ze toegang krijgt tot vorming, peer-education en een technische helpdesk (28,7);
- de oplossing wordt gebruikt door gelijkaardige organisaties (28,6);
- de oplossing financieel aantrekkelijk is (28,5).

Eventuele waardeproposities die men zelf inbrengt zijn:

- mogelijkheid tot inspraak;
- gebruik van thesauri;
- uitwisseling van metadata en uniformiteit;
- een aggregatieplatform voor de hele sector;
- digitale transformatie;
- decretale verplichting;
- laagdrempeligheid en gebruiksgemak.

Conclusie:

Alle genoemde waardeproposities scoren hoog. Zo ook betaalbaarheid. Maar het is belangrijk om weten dat technische duurzaamheid, actuele technologieën, kwaliteit van de metadata en conformiteit naar internationale standaarden, hergebruik, vorming, peer-education en een technische helpdesk nog beter scoren.

K. Financiering

In welke kost dient de Vlaamse overheid bij te passen?

- . De kost voor de ontwikkeling (indien nodig), de uitrol en de opstart van het systeem. (34)
- . De kost voor de ontwikkeling en uitrol van nieuwe systeemapplicaties. (30,2)
- . De jaarlijkse overheadkost voor de dienstverlening. (28,3)
- . De deelnamekost van via het Cultureelerfgoeddecreet gesubsidieerde organisaties. (24,7)
- . De deelnamekost van niet via het Cultureelerfgoeddecreet gesubsidieerde organisaties. (24,3)

Conclusie:

De verwachtingen naar financiering door de overheid blijven in alle focusgroepen uitermate hoog, zowel naar ontwikkeling, uitrol en opstart, als toekomstige ontwikkelingen en de jaarlijkse overheadkost. Dit dient best duidelijk beklemtoond.

In welke van volgende kosten is uw organisatie bereid bij te dragen?

- . De kost voor de ontwikkeling (indien nodig), de uitrol en de opstart van het systeem. (7,6)
- . De kost voor het ontwikkelen en uitrollen van nieuwe systeemapplicaties. (10,1)
- . De jaarlijkse overheadkost voor de dienstverlening. (16,1)
- . De jaarlijkse deelnamekost. (18,2)

Conclusie:

De bereidheid om bij te dragen is over alle focusgroepen zeer klein. Zeker ten aanzien van de ontwikkeling, de uitrol en de opstart van het systeem en de ontwikkeling en uitrol van nieuwe systeemapplicaties is men zeer weinig enthousiast. Het bijdragen in de jaarlijkse overheadkost en een jaarlijkse deelnamekost kan wel nog enigszins op gedragenheid rekenen. De wil om bij te dragen is het grootst bij de 'Regionaal en lokaal ingedeelde musea' en het kleinst bij de 'Erfgoedverenigingen en kerkfabrieken'.

Met welke parameters gaat u akkoord om de bijdrage van de organisaties aan de werking te becijferen? (In volgorde van belangrijkheid.)

- . De deelname in een of meerdere optionele aanvullende diensten. (28,1)
- . De benodigde opslagruimte. (26,8)
- . De investeringskost voor de features waar de organisatie naar vraagt. (26,1)
- . De indeling op het Cultureelerfgoeddecreet. (22,4)
- . Het aantal gebruikersaccounts dat de organisatie nodig heeft. (18,1)

De verhouding tussen de parameters onderling verschilt nauwelijks per focusgroep.

Zijn er belangrijke elementen die we nog niet hebben aangehaald?

L. Varia

De deelnemers brengen in een laatste ronde nog volgende elementen in:

- . Timing?
- . Is meertaligheid een basisvoorziening?
- . Misschien kan het dienstenmodel van Cultuurconnect met eengemaakt bibliotheekstelsel een inspiratie zijn.
- . Wat met het consulentchap? Wordt dat volledig doorgeschoven naar de dienstverleners?
- . Een collectief venster mag niet verloren gaan (verschillende keren genoemd).
- . Quid ondersteuning van het veld?
- . Hulde voor ErfgoedInzicht