

MONITORING DESIGNATED COMMUNITIES

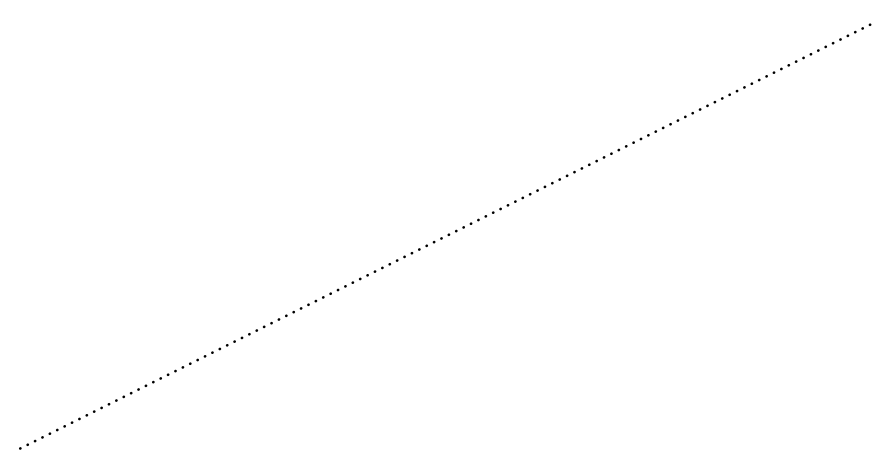
*Wat we weten en willen weten over de gebruikersgroepen
van Beeld en Geluid / v1.0*

BEELD EN GELUID



Contents

This document gives an overview of the Designated Communities identified by the NISV in 2015. For both the internal and external users, it presents what knowledge is presently available at the Digital Archive and by what means it has been assembled, and presents a comprehensive overview of technical demands from the distinct user groups. As such, it serves as a baseline overview for continuous Designated Community polling and development as part of the NISV's Preservation Watch mechanisms.





<i>Versienummer</i>	<i>Datum</i>	<i>Auteur</i>	<i>Status</i>
v0.1	2015-06-10	Erwin Verbruggen	Opzet
v.02	2015-06-16	Erwin Verbruggen	Update adhv Designated Communities document & gebruikersonderzoekoverzicht

Versiebeheer

INHOUD

1. <i>Introductie</i>	4
2. <i>Gebruikersgroepen bij Beeld en Geluid</i>	5
3. <i>Huidige monitoring gebruikers</i>	7
3.1 Externe DC's	7
3.1.1 DC01 Mediaprofessional	7
3.1.2 DC02 Onderwijs	8
3.1.3 DC03 Onderzoekers	8
3.1.4 DC04 Algemeen publiek	9
3.2 Interne DC's	10
3.2.1 DC05 Mediamanagers/Metadatabeheer	10
3.2.2 DC06 Museumstaf	10
3.2.3 DC07 R&D medewerkers	11
4. <i>Bibliografie</i>	12
<i>Annex I Overzicht gebruikersonderzoeken</i>	13

1. INTRODUCTIE

Beeld en Geluid moet exact vast weten te leggen wie de verschillende gebruikersgroepen zijn die het bedient. Daarnaast inventariseert het instituut wat de algemene eisen en wensen zijn van deze designated communities, vooral wat betreft de wijze waarop ze materiaal uit de collecties willen kunnen opvragen en gebruiken.

Beeld en Geluid kent meerdere gebruikersgroepen, die vragen om verschillende vormen van uitlevering. *Designated communities* bestaan zowel extern als intern, met ieder hun eigen behoeften waar het gaat om het kunnen vinden, afspelen, begrijpen, tonen en (her-)gebruiken van het materiaal.¹

De focus ligt in dit document op de verzamelde kennis die momenteel aanwezig is over de daadwerkelijke Beeld en Geluid gebruikers. Over de gebruikersgroepen van het digitale archief wordt in verschillende takken van de organisatie en verschillende projecten nagedacht en onderzoek uitgevoerd. Gebruikers kregen in de strategische agenda een centrale positie met het benoemen van het strategische thema 'excellente dienstverlening'. Requirements voor applicaties, ontwikkeling van online publicatieplatforms, klantgerichte serviceverlening en het uitbouwen van de museumactiviteiten hebben stuk voor stuk te maken met een benadering waarbij de gebruiker centraal staat.

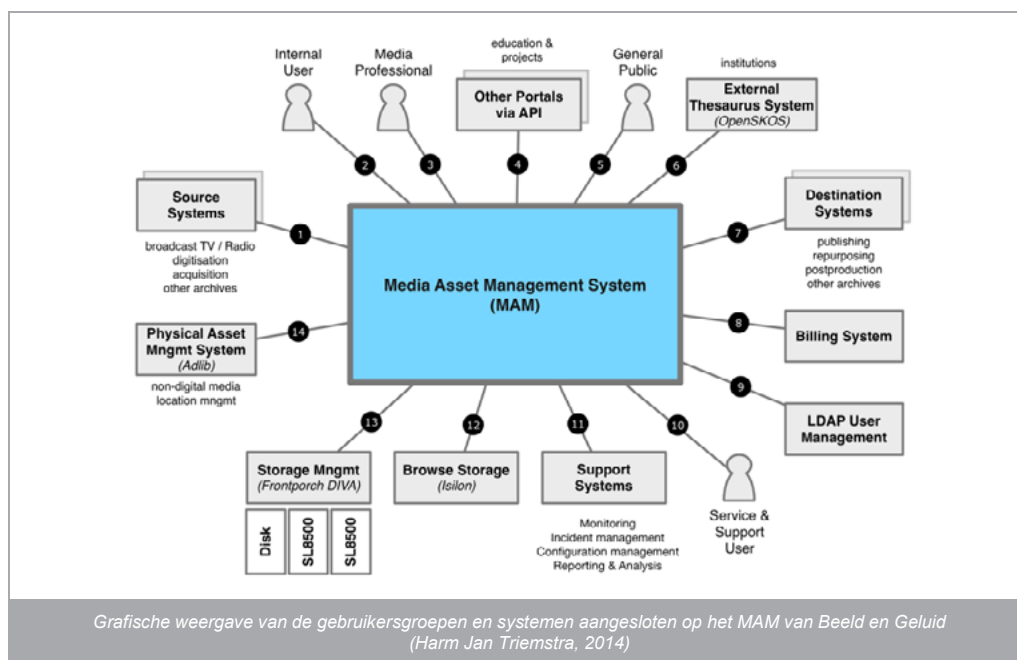
De onderzoeksagenda 2015 - 2020 noemt de gebruiker als, waarvoor het in kaart brengen van (veranderende) gebruikerswensen, ook in de context van nieuwe technologische ontwikkelingen met betrekking tot het gebruik van (audiovisuele) content, als één van de vier onderzoeksthema's centraal staat.²

¹ Annemieke de Jong and Beth Delaney, "Designated Communities van Beeld En Geluid: Typering En Uitleveringseisen" (Hilversum: Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, May 1, 2013).

² Roeland Ordelman and Carlien Booi, "Onderzoek & Innovatie Agenda 2014-2020 V2.0" June 2015.

2. GEBRUIKERSGROEPEN BIJ BEELD EN GELUID

Bij het opzetten van de vereisten voor het nieuwe Media Asset Management-systeem in het kader van het programma NA3, hielp het volgende diagram bij het indelen van de verschillende gebruikersgroepen van de catalogus:

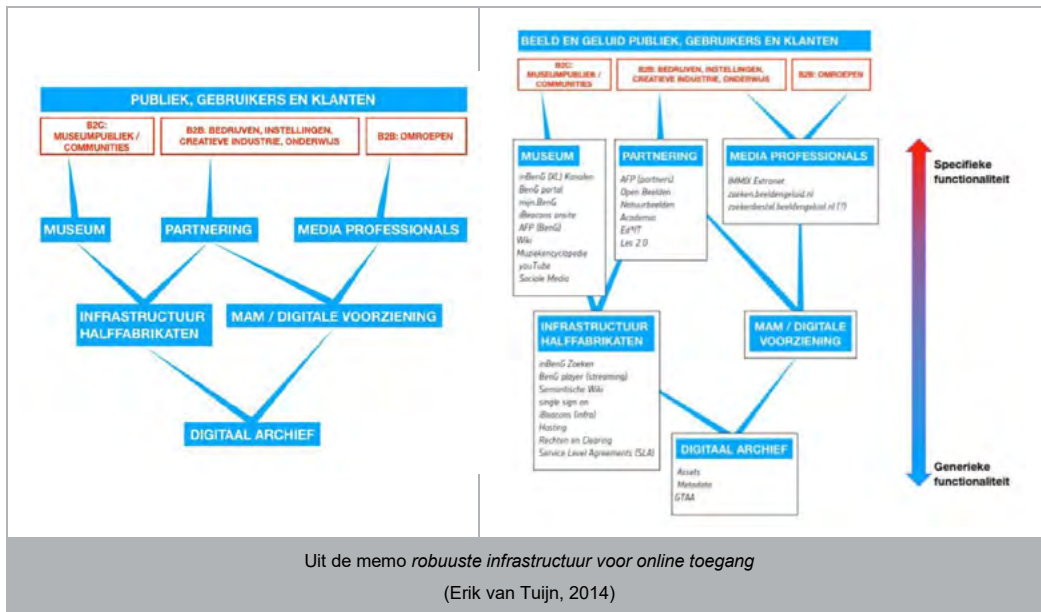


Deze tekening overlapt grotendeels met het model dat bij het opzetten van de gebruikersgroepidentificatie werd opgezet, met name:

- Extern: Mediaprofessional (DC01)
- Extern: Onderwijs (DC02)
- Extern: Algemeen publiek (DC03)
- Extern: Onderzoekers (DC04)
- Intern: Mediamanagers/Metadatabeheer (DC05)
- Intern: Museumstaf (DC06)
- Intern: R&D medewerkers (DC07)

Extern / Intern	F2-BDC	MAM-gebruikers
Extern	Mediaprofessional	Media Professional
Extern	Onderwijs	<i>Other Portals via API</i>
Extern	Algemeen publiek	General public
Extern	Onderzoekers	<i>Other Portals via API</i>
Intern	Mediamanagers/ Metadatabeheer	Internal User
Intern	Museumstaf	Internal User
Intern	R&D medewerkers	<i>Other Portals via API</i>

Ook na het programma Collectie Online (2013 – 2014), bij het vormgeven van de nieuwe organisatie, werd in het kader van de online platforms van Beeld en Geluid nadrukkelijk gekeken naar de verschillende B2B en B2C activiteiten van Beeld en Geluid.



In het hierop volgende overzicht, wordt de situatie geschetst over welke kennis voorradig is over deze gebruikersgroepen en hoe deze kennis gemonitord wordt. Ook wordt aangegeven in welke mate verbeteringen en acties nodig zijn om beter grip te krijgen op de betreffende gebruikersgroepen.

3. HUIDIGE MONITORING GEBRUIKERS

3.1 EXTERNE DC'S

3.1.1 DC01 *Mediaprofessional*

Mediaprofessionals gebruiken de catalogus om concrete content te zoeken, op te vragen en te bestellen voor gebruik - zowel op fragment- als op programmaniveau - in uitzendingen op televisie, radio, themakanalen en internet. Ze hebben speciale eisen waar het gaat om de snelheid van het uitleverproces en de precisie en segmentatie van de beschrijving.

De medewerkers bij en freelancers voor de publieke omroepen zijn van oudsher de grootste en belangrijkste klantgroep van Beeld en Geluid. De dienstverlening aan deze groep is gericht op ondersteuning van het productie- en uitzendproces. Sinds 2010 wordt materiaal alleen nog digitaal uitgeleverd via Extranet - een abonnementsservice waarlangs medewerkers toegang krijgen tot het afgebakende domein <http://immix.beeldengeluid.nl>. Het bestellen voor hergebruik is mogelijk via een semi-automatisch bestelproces. Er zijn onderling (tussen omroepen) speciale rechtenafspraken voor hergebruik.

De gebruikersgroep bestaat eveneens uit commerciële omroepen en onafhankelijke producenten. Sommigen hiervan gebruiken dezelfde Extranetservice als de publieke omroepen. Anderen betalen geen abonnementsgeld of zijn mogelijk niet op de hoogte van het bestaan van deze services. Een specifiek onderzoek naar de omvang en het online bereik van deze groep werd in 2015 in het leven geroepen en zal jaarlijks worden herhaald.

De gebruikers van Extranet worden gemonitord door het Klantcontactcentrum. Ook is in 2010 een reeks onderzoeken opgestart door Wietske Van den Heuvel en Bouke Huurnink, die gebruik maakten van query log analyse en interviews om het bestelproces in kaart te brengen. Daarnaast zijn individuen uit deze groep betrokken geweest bij specifieke gebruikersonderzoeken rond iMMix-functionaliteiten (Schuurman 2015, Verbruggen 2014) en onderzoeksprojecten zoals AXES (Vytopil, Verbruggen 2012).

³ Arno Korteman et al., "Gebruikersonderzoek: Online Bereik 'professionals Buiten Het Mediapark'" May 12, 2015, https://drive.google.com/open?id=1RE5EccKKG_tX7JQua_V09io7iDw3CFX5BtUdwWHcMa4&authuser=0.

⁴ Zie Annex I voor een overzicht van gebruikersonderzoekspublicaties per DC

3.1.2 DC02 Onderwijs

De Designated Community Onderwijs is onder te verdelen in twee groepen. Enerzijds zijn er de onderwijsinstellingen in het basisonderwijs, voortgezet onderwijs, middelbaar en hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs.

Anderzijds zijn er technische tussenpartijen (hosting en beheerpartijen en educatieve aggregaten). Deze tussenpartijen gebruiken de content van Beeld en Geluid in door henzelf gecreëerde diensten. Beeld en Geluid levert in deze gevallen content aan, maar ook 'halffabrikaten' waarom leveranciers kunnen voortbouwen.

Beeld en Geluid maakt zijn archief online toegankelijk via diverse onderwijsportals voor alle typen onderwijs. Naast speciaal geselecteerde bronnen bieden de verschillende portals tools om het materiaal te bewerken en te integreren in de les.

In de eerste onderwijsprojecten (NAA in de klas, Davideon, Teleblik, Academia) was Beeld en Geluid vooral een contentleverancier. In recentere projecten (Les 2.0) positioneert Beeld en Geluid zich ook als specialist op het gebied van leren van en met audiovisuele bronnen. Na de reorganisatie heeft Beeld en Geluid haar ambities bijgeschroefd. Beeld en Geluid speelt wel een centrale rol in het nationale programma rond Mediawijsheid.

Beeld en Geluid biedt additionele educatieve metadata-voorzieningen aan voor de aangeleverde content, variërend van het verzamelen in 'dossiers' tot het creëren van een compleet pakket lesmateriaal met bron en context die door docenten integraal kan worden gebruikt. Ook voor externe, internationale platforms zoals VidLink en EUscreen worden in onderwijssettings getoetst, waarmee de vereisten van deze groepen worden in kaart gebracht.

3.1.3 DC03 Onderzoekers

Materiaal van Beeld en Geluid (beeld, geluid, gestructureerde en ongestructureerde metadata) wordt gebruikt in onderzoeksprojecten gesteund door de Europese Commissie (voormalig eContentplus, FP7, momenteel Horizon 2020, CEF) en in nationale onderzoeksprojecten (Clarín).

Er wordt onderzoek verricht op het gebied van spraak, beeld- en taaltechnologie en semantisch web- toepassingen met als doel online access tot AV-content te verbeteren en te automatiseren. Beeld en Geluid heeft hiertoe voorzien in een zgn. wetenschapsomgeving (een kopie van de productieomgeving) waarin nieuwe technologie wordt uitgetest en ontwikkeld. De uitkomsten van de hernieuwing van de archiefovereenkomst dragen bij aan meer uitgebreide mogelijkheden van archiefmateriaal voor analytisch onderzoek.

Binnen de geesteswetenschappen (mediahistorie) wordt gezamenlijk onderzoek gedaan, waarbij het gaat om de inhoud van de collecties en om de verbindingen met andere collecties en mediasoorten. De *Digital Humanities* veranderen het profiel en de technologische vereisten van geesteswetenschappers, die inmiddels optreden als co-developers. Onderzoekers hebben specifieke wensen waar het gaat om segmentering, kwaliteit en metadata. Ook werken zij in projecten als EUscreenXL mee aan het contextualiseren van collecties via online platforms.

Er zijn samenwerkingsverbanden met respectievelijk de Universiteit van Amsterdam, de Vrije Universiteit Utrecht en de Universiteit Twente.

Binnen Europeana fungeert Beeld en Geluid met de Digitale Collectie als nationale metadataggregator.

3.1.4 DC04 Algemeen publiek

Naast de fysieke omgeving van de Media Experience is internet het belangrijkste kanaal waarmee Beeld en Geluid het algemeen publiek wil betrekken bij de beeld- en geluidscollectie. De bezoekers van het instituut worden via verschillende surveys in kaart gebracht - daarbij wordt in weinig onderzoeken specifiek ingezoomd op de verwachtingen van wát bezoekers te zien willen krijgen. Wel dient de Beeld en Geluid Experience als belangrijke uitleverplaats voor de collectie.

Beeld en Geluid heeft een veelheid aan websites operationeel voor deze Designated Community en ontwikkelt permanent sites met publieksrelevante content zoals het YouTubekanaal, Open Beelden, Het Geluid van Nederland en het Amateurfilmplatform.

Belangrijk kenmerk van deze Designated Community is dat zij uitgaat van onmiddellijke online beschikbaarheid van alle beelden en geluiden en de mogelijkheid interactief met het materiaal en de metadata om te gaan.

Het algemeen publiek wordt grofweg onderverdeeld in consumenten en de creatieve industrie. Het gaat hierbij om het amalgaam van producenten en gebruikers die media als content gebruiken voor traditionele of nieuwe mediatoepassingen. Ontwikkelaars maken gebruik van APIs om rechtstreeks bij beschikbaar materiaal te komen en openen zo nieuwe vormen van toegang tot de Beeld en Geluidcollecties. Contact met deze groep verloopt via netwerkactiviteiten, in het kader van Hilversum Mediacluster en tijdens projectactiviteiten zoals hackathons.

3.3 INTERNE DC'S

3.2.1 DC05 *Mediamanagers/Metadatabeheer*

Deze interne Designated Community (voorheen Documentalisten/Metadatabeheer) ontsloot tot voor kort handmatig de radio- en televisieprogramma's die deel uitmaken van de collecties van Beeld en Geluid en bouwde aldus de online catalogus op. Er werd zowel beschreven op fragment- als op programma- en serie niveau. De beschrijvingen werden ingevoerd met een speciale metadata-editor. Voor het toekennen van trefwoorden wordt gebruik gemaakt van een thesaurusmodule. Het werk gebeurde bij Beeld en Geluid (in situ) maar ook via telewerken.

Na de reorganisatie is deze groep medewerkers sterk van profiel veranderd. In het programma Media Management werd een omslag gemaakt naar het inzetten van méér geautomatiseerde metadata en het verbinden van productiesystemen bij de omroepen met de catalogus van Beeld en Geluid – de thesaurus is inmiddels ingebouwd in het POMs systeem. De rol van de metadatabeheerders is zo gewijzigd naar de van kwaliteitsbewakers, terwijl medewerkers van de omroepen taken die voordien bij Beeld en Geluid lagen, invullen. Om dit werk te kunnen uitvoeren heeft deze Designated Community uitgebreide en specifieke wensen waar het gaat om browsing en presentatie, invoermogelijkheden, geavanceerd zoeken, catalogusonderhoud, metadatastructurering en workflowmanagement. De gebruikersvereisten van deze groep zijn bij het opzetten van de vereisten voor het nieuwe MAM uitvoerig in kaart gebracht. 5, Verbruggen 2014) en onderzoeksprojecten zoals AXES (Vytopil, Verbruggen 2012).

3.2.2 DC06 *Museumstaf*

De Museumstaf, een interne *Designated Community* van Beeld en Geluid, bestaat uit medewerkers die zich bezighouden met het fysiek en online naar buiten toe presenteren van de collecties beeld, geluid en objecten van Beeld en Geluid.

Deze gebruikersgroep gebruikt de materialen en systemen van Beeld en Geluid o.a. bij het voorbereiden en vormgeven van (fysieke) tentoonstellingen en van online presentaties in meerdere vormen, zoals de Beeld en Geluid portal, sites rond een bepaalde collectie, themasites e.d.

Er zijn uitgebreide, specifieke eisen t.a.v. de metadata en de doorzoekbaarheid van de catalogus. Ook zijn er additionele eisen waar het gaat om het kunnen monteren of anderszins bewerken van materiaal. Het technisch beheer van de middelen waarmee ze montages maken, ligt bij de afdeling applicatiebeheer.

3.2.3 DC07 R&D medewerkers

De medewerkers Kennis en Innovatie van Beeld en Geluid begeleiden en faciliteren de diverse nationale en internationale onderzoeksprojecten op het gebied van spraak, beeld- en taaltechnologie en semantisch web-toepassingen, die als doel hebben online access tot AV-content te verbeteren en te automatiseren.

De wensen en eisen van deze interne DC van Beeld en Geluid komen derhalve voor een groot deel overeen met die van de DC Onderzoekers. Echter, om eigen expertise op te bouwen initieert deze afdeling ook zelf onderzoeken op het gebied van online toegang en ontsluiting, bijvoorbeeld in de vorm van serious gaming, de ontwikkeling van nieuwe zoektechnologie, open content initiatieven, spraaktechnologie etc.

Nieuwe technologie die vanuit de internationale of academische samenwerking of zelf, intern, wordt ontwikkeld, wordt getest in een kopie van de productieomgeving.

Deze DC heeft specifieke wensen waar het gaat om (experimentele) zoekfunctionaliteit en (interne en externe) interfaces, kwaliteit van de uitleverformaten, metadatafunctionaliteit en opslag van data die gegenereerd wordt vanuit onderzoeksprojecten.



4. BIBLIOGRAFIE

De Jong, Annemieke, and Beth Delaney. "Designated Communities van Beeld En Geluid: Typing En Uitleveringseisen." Hilversum: Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, May 1, 2013.

Ordeman, Roeland, and Carlien Booij. "Onderzoek & Innovatie Agenda 2014-2020 V2.0," June 2015.

ANNEX I OVERZICHT GEBRUIKERSONDERZOEKEN

DC01 *Mediaprofessionals*

- De Lange, Mark, and Barbèl Gerlagh. "Online Gebruikersonderzoek 2013: Rapportage Resultaten van Online Enquête." NA2 Projectrapport. Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, July 12, 2013.
- Korteman, Arno, Julia Vytopil, Michael Spendel, Menno Kronenburg, Dennis Hekker, and Erwin Verbruggen. "Gebruikersonderzoek: Online Bereik 'professionals Buiten Het Mediapark,'" May 12, 2015.
https://drive.google.com/open?id=1RE5EccKKG_tX7JQua_VO9io7iD3CFX5BtUdwWHcMa4&authuser=0.
- MFG, and Platoniq. "D6.3," n.d. http://pro.europeana.eu/web/europeana-creative/project-documents/-/document_library_display/yP06/view/1601973.

Projectnaam	Start	Eind	Uitvoerder	Documentatie
AXES	2015	2015	Erwin	
Beeld en Geluid zoeken.beng/ in.beng	2015	2015	Arno Korteman	ntb
Europeana Creative	2014	2015	MFG, Platoniq	Deliverable 6.3 http://pro.europeana.eu/web/europeana-creative/project-documents/-/document_library_display/yP06/view/1601973
Beeld en Geluid Extranet	2014	2014	Erwin	
Webarchive	2014	2014	Lotte	
Beeld en Geluid Extranet	2013	2013	Michael Spendel, Beklijff/ Mark de Lange	Rapportage_OnlineGebruikersonderzoek-2013_DEF_2013.07.12 (1).pdf
Beeld en Geluid Extranet	2009	2010	Wietske, Bouke	
Zoekinterfaces voor broadcast professionals	2005	2005	Timo Kouwenhoven	
Gebruikerseisen iMMix	2001	2001	Hanneke Smulders	NAA Verslag
U vraagt, wij draaien?	1998	1998	Johan Oomen	Stageverslag

DC02 *Onderwijs*

Projectnaam	Start	Eind	Uitvoerder	Documentatie
ECLAP	2011	2013	Lotte Belice Baltussen	

DC03 *Onderzoekers*

Afkorting	Startjaar	Eindjaar	Door	Uitkomsten vastgelegd in / te vinden op:
AXES	2012	2012	Erwin, Julia	AXES Deliverable D5.1
BRIDGE			Jasmijn van Gorp	
EUscreen			(niet door ons)	

DC04 Algemeen publiek

Afkorting	Start jaar	Eindjaar	Door	Uitkomsten vastgelegd in / te vinden op:
Beeld en Geluid Experience Publieksonderzoek	2x / jaar		Lenca	
LinkedTV	2013	2015	Lotte, Jaap, Erwin, Mieke	
Museum Analytics	2013	2014	Erik, Maarten	Eindrapport
Museumkaart	2012	Doorlopend	Lenca	database
Beeld en Geluid Experience Publieksonderzoek	2011	2015	Lenca	Marcomm-schijf
Waisda?	2009	2010	Lotte	
IPSOS - naamsbekendheid	2014		Lenca	rapporten, marcomschijf
IPSOS - naamsbekendheid	2007	2011	Lenca	rapporten, marcomschijf
Bezoekersrapportage	2006	Doorlopend	Edwin/Lenca	excelrapportage
Beeld en Geluid naamsbekendheidonderzoek	1x / jaar	Doorlopend	Lenca	Marcomm-schijf
Beeld en Geluid 3FM tentoonstelling onderzoek	2015	2015	Lenca	
Beeld en Geluid kanalen	2014	2014	niemand?	
Na de bevrijding	2014	2014	Brigitte	Losse docs op Google Drive (eindrapport niet volledig)
Quaraloo online survey	2014	2014	Radha, Erik	
Uberconnected	2014	2014		
VOLT	2014	2014	Brigitte	
Vorbij het nieuws	2014	2014	HvA	
Beeld en Geluid GO Muziek	2013	2013		
Beeld en Geluid web	2013	2013	Radha, Saskia	
Experian - Mosaic profielen	2013	2013	Lenca	marcom schijf
Amateurfilm Platform	2011	2011	Lotte	
STERNA	2009	2009	Lotte	
Doelgroepen in beeld	2004	2004	Motivaction	Verslag
iMMix-M	2004	2004	Timo Kouwenhoven	
Gebruikersgegevens Museumkaart				
Museana	2007	Doorlopend	Lenca	database?