

# Digitaliseren op aanvraag

**H**et Stadsarchief Amsterdam beheert meer dan 40 kilometer aan archieven die van belang zijn voor de geschiedenis van Amsterdam; zowel van de gemeentelijke overheid als van particulieren en instellingen. De belangrijkste aanleiding voor het project Archiefbank was de groeiende vraag van klanten naar gedigitaliseerde archieven en collecties.

“Natuurlijk spelen ook andere redenen mee: je wilt mee-gaan met de tijd en de ontwikkelingen van de stad en de nieuwe digitale wereld. Ook wil je natuurlijk alle archieven duurzaam bewaren voor de eeuwigheid. Maar de belangrijkste aanleiding voor dit grootschalige digitaliseringsproject was de klantvraag”, vertelt Ellen Fleurbaay, hoofd publieksdiensten en adjunct-archivaris van het Stadsarchief Amsterdam. “Tot dusver was in onze vakwereld iedereen al blij als je de inventaris online toegankelijk had gemaakt. Maar deze online inventarissen beschrijven alleen de inhoud van de archieven. De eerste reactie van de klant was dan ook: ‘Ik zie dat het aanwezig is, maar hoe kan ik de stukken nu ook echt inzien?’ Online verwacht de klant dat je een stap verder kunt en de stukken ook gedigitaliseerd kan raadplegen.” In 2006 is daarom begonnen met de ontwikkeling van de Archiefbank.

Het project Archiefbank is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Fleurbaay. Samen met Marc Holtman – fulltime projectleider en werkzaam op de afdeling Publieksdiensten – vormde zij de vaste kern van het projectteam, die wisselend werd aangevuld met de twee leveranciers en ingehuurd mensen. In 2005 is de doelstelling van het project bepaald: alle openbare documenten die klanten willen raadplegen moeten 24 uur per dag overal ter wereld beschikbaar zijn.

## Denken vanuit de vraag

Fleurbaay: “We moesten een oplossing verzinnen om dit mogelijk te maken, maar we hadden uitgerekend dat het digitaliseren van onze 40 kilometer lange archief ons meer dan 500 jaar zou kosten. Toen zijn we andersom gaan denken: niet vanuit het aanbod, maar vanuit de vraag. Als we gewoon kunnen leveren wat de klanten vragen, zouden we voldoen aan ons doelstelling.” Dit heeft geleid tot de scan-on-demand-formule.

De belangrijkste randvoorwaarden waren lage kosten en

DE ARCHIEFBANK VAN HET STADSARCHIEF AMSTERDAM IS BEKROOND MET EEN COMPUTABLE AWARD 2008 IN DE CATEGORIE ICT-PROJECT VAN HET JAAR. OP AANVRAAG LEVERT DE ARCHIEFBANK DIGITALE ARCHIEFSTUKKEN BINNEN EEN NIEUW WEBCONCEPT. EEN VOORBEELD VAN INTELLIGENT EN MARKTGERICHT MAATWERK.

Daphne Depassé

een korte levertijd. Een levertijd langer dan veertien dagen is eigenlijk al niet meer acceptabel. Voor wat betreft de kosten lag de vaststelling gecompliceerder. De Archiefwet stelt namelijk dat iedere burger het recht heeft om kosteloos archieven te raadplegen, maar dat voor levering van reproducties de kostprijs in rekening moet worden gebracht. In Amsterdam wordt deze prijs van reproducties jaarlijks vastgesteld in de gemeentelijke legesverordening. Hoewel raadplegen en downloaden in een internetomgeving vrijwel niet te onderscheiden handelingen zijn, is dit voor de wet wel het geval.

“Het kan dus niet gratis”, weet Fleurbaay, “maar het moet wel een tarief zijn dat iedereen bereid is te betalen. We hebben daarom de prijs voor de levering van scans gelijk gesteld aan het leveren van reproducties – maximaal 0,50 euro per scan. Ons uitgangspunt was dat als we het niet kunnen realiseren voor dit tarief, we er helemaal niet aan zouden beginnen. In dat geval zouden we een ander alternatief bedenken.”

Het lage tarief en de snelle levertijd konden alleen maar worden gehaald met lage productiekosten en gestroomlijnde, efficiënt ingerichte processen, die met een minimum aan mensen kunnen worden uitgevoerd. Het project bestond daarom niet alleen uit de realisatie van de Archiefbank voor klanten, maar ook uit het realiseren van de backoffice en het organiseren van een efficiënt reproductieproces.

## Met handschoenen aan

Het project werd opgedeeld in twee componenten: het scanproces en het bouwen van de software. Voor beide componenten zijn leveranciers gezocht. Allereerst zijn drie digitaliseerders geselecteerd, waarbij vooral is gekeken



Bezoek de tentoonstelling  
**Romeyn de Hooghe** De verbeelding van de late Gouden Eeuw  
Universiteit van Amsterdam Bijzondere Collecties Oude Turfmarkt 129 op vijf minuten lopen van hier >  
10 december 2008 t/m 8 maart 2009



Café De Bazel

naar kleinere scanbedrijven. “Grotere scanbedrijven hebben vaak vooral ervaring met bulkverwerking, maar ons waardevolle materiaal vergt een zekere zorg, is vaak complex en heeft een grote diversiteit in formaten. Voor ons gelden andere eisen zoals zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, goede opslag met veiligheid en bijvoorbeeld de bereidheid om – als wij dat zouden aangeven – stukken met handschoenen aan te behandelen. Zo’n extern bedrijf is bijna een verlengstuk van je eigen organisatie”, benadrukt de adjunct-archivaris. “Alles moet dus heel goed op elkaar aansluiten. We hebben de digitaliseerders een portie van 40.000 scans gegeven van losbladig materiaal, met de opdracht: maak 40.000 scans, het mag niet meer dan zoveel kosten en dit zijn onze kwaliteitseisen. Hiermee konden we testen hoe zorgvuldig ze zouden werken, wat de kwaliteit was en hoe de samenwerking zou verlopen. We wilden ook een partner die mee kon denken over hoe we op het vastgestelde tarief konden uitkomen. Uiteindelijk hebben we gekozen voor Pictura als digitaliseringspartner.”

Ook voor het bouwen van de software vroeg het Stadsarchief drie partijen om te offren. “De meeste van dit soort systemen zijn ontwikkeld vanuit de beheerkant en zijn vooral gericht op veiligheid en betrouwbaarheid. Onze belangrijkste eisen voor het nieuwe publiekssysteem waren juist snelheid, gebruikersvriendelijkheid en efficiency van de backoffice. We hebben daarom gekozen voor gescheiden systemen; Scope Archive is onze beheeromgeving en we hebben een nieuw publiekssysteem laten bouwen. We hebben overigens niet alles gedetailleerd van tevoren beschreven in een programma van eisen. Dat is niet onze stijl van werken – we wilden samen met de leverancier tot de beste oplossing komen.” Het projectteam heeft Toutatis gekozen om de software te realiseren.

### Getoetst reproductieproces

Na de keuze van de leveranciers is begonnen met een aantal proefprojecten – om een efficiënt proces te organiseren, standaardproducten te ontwikkelen en allerlei zaken te testen. De ontwikkeling van de software liep parallel aan deze projecten.

Om het project te begrijpen, is het goed om te weten dat 55 procent van alle archieven is ontsloten via archiefinventarissen: materiële bergingseenheden die zeer uiteenlopen in omvang, materiaal en inhoud. Het efficiënt beschikbaar stellen van al deze inventarisnummers – tegen het lage vastgestelde tarief – is alleen mogelijk door het ontwikkelen van standaardproducten. Circa vijftien proefprojecten zijn uitgevoerd en scans geproduceerd binnen twee andere projecten (voor Metamorfoze en voor de Dienst Marktwezen) zijn ook opgenomen in het Archiefbank-project. Daarnaast zijn circa 90.000 scans geproduceerd binnen kleinere projecten die het Stadsarchief zelf selecteerde. Fleurbaay:

“We hadden vooraf bedacht waar de problematiek kon zitten en welke vragen we wilden beantwoorden. In de proefprojecten hebben we hier samen met de leverancier oplossingen voor gevonden. Dat heeft geresulteerd in een compleet en in de praktijk uitgebreid getoetst reproductieproces.”

Hoe de kwaliteit te bepalen en te controleren was één van de oplossingen die gevonden moest worden. De kwaliteitsnorm is gesteld op basis van de eisen van het gebruiksdoel: het lezen van de tekst. Een hogere kwaliteit heeft geen meerwaarde voor de klant en leidt onvermijdelijk tot verhoging van de kosten. Omdat hetgeen als ‘leesbaar’ wordt ervaren een persoonlijke aangelegenheid is, is de Archiefbank uitgerust met een speciaal ontwikkelde documentviewer. Hiermee kan de klant zelf de mate van contrast bepalen en op het kleinste detail inzoomen.

Holtman kwam met een idee voor het controleren van de kwaliteit, aldus Fleurbaay. “De leesbaarheid controleren we nu semigeautomatiseerd door de scans te sorteren op bestandsgrootte. Hierdoor wordt het onderscheid in de lichte en de donkere scans zichtbaar; de fouten zitten meestal in de uitersten en deze zijn dus het meest relevant om te controleren. In plaats van een steekproef achteraf, is de controle nu in de workflow geïntegreerd: even sorteren op gewicht en controleren. De controles zijn hierdoor vele malen sneller, vollediger en gericht en hoger van kwaliteit.” Voor het vaststellen van bestandsnamen is tijdens de proefprojecten ook een manier bedacht. Fleurbaay: “Bij veel digitaliseringsprojecten heeft de bestandsnaam een inhoudelijke betekenis; bijvoorbeeld het nummer van het archief of de plek in de kast. Dat werkt niet, want deze nummers zijn aan verandering onderhevig, waardoor de betekenis later niet meer klopt.” Het Stadsarchief heeft hier lang over nagedacht en gekozen voor een oplossing waarbij een uniek, betekenisloos ordernummer onderdeel is van de bestandsnaam. De betekenis van het ordernummer komt te vervallen op het moment dat de bestandsnamen in het beheersysteem zijn geregistreerd. Er is dus géén directe relatie tussen scans en de originelen; deze koppeling wordt via het beheersysteem gelegd.”

### Lancering eerste versie

Medio 2007 is de eerste versie van de Archiefbank gelanceerd, waarin alle openbare inventarisnummers gratis kunnen worden aangevraagd voor digitalisering. De klanten kunnen de scans vooraf inzien door middel van miniatuurafbeeldingen. “Deze preview geeft alleen een globale indruk van het document, zonder dat je het kunt lezen. Want als je de tekst al weggeeft, hoef je deze niet meer te kopen.” Na de aanvraag worden de stukken beoordeeld. Er kunnen namelijk redenen zijn waardoor digitalisering niet mogelijk is, zoals copyright, privacy, openbaarheidsbeperking of ma-



teriële redenen als het gaat om kwetsbare stukken. Dit is één van de redenen waarom er van een aanvraag voor digitalisering wordt gesproken, en niet van een bestelling. Een andere reden is dat uit efficiencyoverwegingen hele inventarisnummers tegelijk gedigitaliseerd worden, terwijl klanten vaak geen compleet inventarisnummer willen kopen. Wekelijks treedt het externe digitaliseringsproces in werking waarna de scans in de archiefbank worden geplaatst. Om de scans te kunnen lezen of aan te schaffen moet worden betaald. “Eén scan kost 0,50 euro per kopie, maar hoe meer je koopt, hoe goedkoper het wordt. In het informatiecentrum in De Bazel is het raadplegen is gratis”, zo legt Fleurbaay uit. Alle gedigitaliseerde inventarisnummers komen voor iedereen beschikbaar.

Intussen staan nu 5,6 miljoen scans online. Om voor lage kosten te digitaliseren moet er een grootschalige en constante productie plaatsvinden. De aanlevering is daarom vastgesteld op 10.000 scans per week. “In het begin vulden wij dit zelf aan tot 10.000, omdat er nog te weinig klantvragen waren. Nu is de klantvraag meestal al toereikend,” vertelt zij.

Bij een piek in de aanvragen kan een deel pas worden meegegeven met een volgende zending, waarbij de levertijd voor de klant dus langer wordt. Fleurbaay benadrukt dat dit nu nog niet het geval is. “Pas als de omvang structureel meer is dan 10.000 zullen we de opdracht naar de leverancier uitbreiden.”

Ook het gerealiseerde backofficesysteem werkt volgens haar erg goed. “Dit is tevens ons eigen informatiesysteem waarin onder meer de omzet per dag, per maand en per klant is te zien. Ook zijn hier de technische details per klant te raadplegen, waardoor het systeem meteen een goede helpdeskfunctie biedt.”

### Betaalde proefprojecten

De Mondriaan Stichting en het VSB Fonds waren de grote sponsors van het project. “Mondriaan heeft 40 procent van de kosten voor de ontwikkeling gesubsidieerd. De resterende 60 procent hebben we op een andere manier geregeld, onder andere met behulp van de betaalde proefprojecten. Het project heeft in totaal 3,5 ton gekost.”

Fleurbaay licht het verdienmodel toe: “Nu leggen we er zelf



Foto: Daniëlle van der Schans



Foto: Daniëlle van der Schans

nog geld op toe. Ook omdat niet alles wat wordt aangevraagd, ook daadwerkelijk wordt gekocht. Maar dat neemt natuurlijk af, want alles wat gedigitaliseerd is komt beschikbaar voor alle gebruikers en bij een nieuwe aanvraag hebben wij geen scankosten meer. Uiteindelijk vloeit daar de winst uit voort; daarmee kunnen we de productie opvoeren en verdere digitalisering van onze archieven en collecties mogelijk maken.”

Voor een groot deel bepalen de klanten de prioritering van de digitalisering, maar daarnaast digitaliseert het Stadsarchief ook projecten. Zowel op basis van eigen selecties als voor klanten. Zo heeft bijvoorbeeld de Dienst Persoonsgegevens geïnvesteerd in het scannen van een miljoen archiefkaarten. “De dienst heeft nu op een speciale manier toegang tot de Archiefbank, waardoor het gebruik in hun eigen werkprocessen een stuk efficiënter is. En wij hebben deze scans opgenomen in de Archiefbank en verkopen ze weer door. Ook zijn we in gesprek met commerciële partijen om hun archief bij ons te laten digitaliseren.”

Fleurbaay onderstreept dat de winst niet alleen afkomstig is van de inkomsten uit de verkoop van scans. “Die zit bij-

voorbeeld ook in minder mankracht – door efficiëntere processen en verbetering van conservering en veiligheid van de stukken. De duurzaamheid die je met digitalisering terugkrijgt, is een groot goed.”

### Organisatie meekrijgen

Eén van de lastige aspecten in het project bleek volgens Fleurbaay het meekrijgen van de organisatie. “Je merkt dat je als projectteam ver voor de troepen uit loopt. Je bent zelf al zoveel stappen verder en je denkt dat iedereen het wel zal snappen. Maar dat is dus niet zo. Het is een heel nieuw werkproces, waar mensen mee moeten leren en willen werken. We hadden van te voren niet gedacht dat dit zo lastig zou zijn en zoveel tijd zou kosten. De implementatie duurt net zo lang als het bouwen van het hele systeem. Het personeel is bij de ontwikkeling van het systeem slechts zijdelings betrokken geweest. Maar bij een project dat de werkprocessen stevig beïnvloedt, is het handiger om eigen medewerkers deel te laten nemen. Dan zet je het later sneller in de lijn.”

Het succes van het project is volgens haar voor een heel belangrijk deel te danken aan de samenwerking – zowel die tussen haar en projectleider Holtman, als die met de betrokken leveranciers. “Het moet klikken, zodat slimme, snelle, innovatieve en inventieve oplossingen ontstaan als je samenkomt. Dat, in combinatie met de gedrevenheid van ons allemaal, maakt dat dingen lukken.”

De Archiefbank is nog niet klaar. “Ja, het project is afgelopen. Maar de ontwikkelingen gaan door. De technologie gaat nog zoveel verder”, geeft Fleurbaay aan. Een belangrijk speerpunt voor nu is het inrichten, structureren én vullen van het digitaal bewaardepot. Een andere ontwikkeling is indexering. “Omdat de gebruiker vaak niet weet wat hij of zij in een inventarisnummer kan vinden, wil het Stadsarchief indexen maken. Bijvoorbeeld op namen van personen of straatnamen, want dat zijn de onderwerpen waar de meeste mensen op zoeken. Maar indexeren is mensenwerk en daarom duur en foutgevoelig. Om toch

#### Rapporten over digitalisering

Het Stadsarchief heeft in 2006 het rapport *Digitalisering Onttrafeld* gepubliceerd, waarin de conclusies en resultaten zijn beschreven van de proefprojecten. Het tweede rapport *Digitalisering vereenvoudigd* beschrijft de uitgangspunten die nodig zijn bij digitalisering voor lage kosten en de concrete stappen uit het reproductieproces. Het Stadsarchief heeft deze rapporten zo beknopt en algemeen mogelijk opgesteld, waardoor de gehanteerde principes ook ergens anders zijn toe te passen. De rapporten zijn online vindbaar op <http://stadsarchief.amsterdam.nl>

kwalitatief hoogwaardige indexen te maken, zijn we op het idee gekomen van dubbele invoer zodat je de controle kunt automatiseren. Als de invoer overeenkomt, wordt deze automatisch goedgekeurd. Fouten zijn op deze manier snel te corrigeren. Het dubbel invoeren kost natuurlijk ook dubbel zoveel geld. Om die kosten te drukken willen we werken met invoer in goedkope lonenlanden en met vrijwilligers die in ruil hiervoor gratis scans krijgen.”

Het indexeren is volgens Fleurbaay zeker de moeite waard. “Afgezien van het tegemoetkomen aan de klantbehoefte kunnen we met indexen meer omzet draaien. Bij de inventarissen scannen we immers een heleboel wat de klant uiteindelijk niet koopt.” Indexeren brengt hoge kosten met zich mee: het vergt standaardisatie en uitwisselingsprotocollen; ook de kwaliteitscontrole moet technisch worden gefaciliteerd. Fleurbaay zet zich in voor de opzet van een nieuw project om dit – hopelijk in samenwerking met onder andere de vier grote steden – te kunnen organiseren. **IK**

Daphne Depassé is freelance informatie- en kennismanager en bestuurslid van Prissma (daphne@depasse.nl).

#### Achter de schermen

Tachtig Prissmaleden namen op 9 februari jongstleden een kijkje achter de schermen van het Stadsarchief. Ook kregen zij een rondleiding door het prachtige gebouw De Bazel. Prissma organiseert activiteiten voor informatieprofessionals, zoals kennismiddagen, bedrijfsbezoeken, masterclasses en studiereizen. Prissma is tevens initiatiefnemer van de Verkiezing Informatieprofessional van het Jaar.

Voorlopig programma 2009:

- 20 april: Kijkje in de keuken bij De Nederlandsche Bank.
- 14 mei: Kennismiddag bij Swets met een vernieuwend programma.
- 7, 8 en 9 oktober: Studiereis naar Berlijn.
- Cursus Fundamentals of Finance: datum nog onbekend.

Benieuwd naar de activiteiten van Prissma of lid worden? Kijk op [www.prissma.nl](http://www.prissma.nl) of neem contact op met Erwin la Roi (secretaris) via [erwin@hatch.nl](mailto:erwin@hatch.nl).

(advertentie)

**‘IN 2015 BEN JIJ DE BAAS OVER 700.000 UUR BEELD EN GELUID.’**

Lisette Graswinckel, senior documentalist  
Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

**Doorgroeien naar een functie in IT-management of informatiebeheer?**

Kies dan voor de deeltijdstudie Informatica of Informatie & Media aan de Hogeschool van Amsterdam. Je kan werk en studie combineren en in korte tijd jouw hbo-diploma halen. Met jouw diploma op zak zou je zo maar IT-manager of documentalist kunnen worden bij het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid. Interessante toekomst? Kom naar de open avond op 16 april of 11 juni a.s. of kijk op [www.hva.nl/mcideeltijd](http://www.hva.nl/mcideeltijd).

 **Hogeschool van Amsterdam**  
Je toekomst begint bij ons