

*Klik naar het verleden*



# Klik naar het verleden

Een onderzoek naar gebruikers van digitaal  
erfgoed: hun profielen en zoekstrategieën

Henriëke Wubs  
Frank Huysmans



Sociaal en Cultureel Planbureau  
Den Haag, oktober 2006

Het Sociaal en Cultureel Planbureau is ingesteld bij Koninklijk Besluit van 30 maart 1973.

Het Bureau heeft tot taak:

- a wetenschappelijke verkenningen te verrichten met het doel te komen tot een samenhangende beschrijving van de situatie van het sociaal en cultureel welzijn hier te lande en van de op dit gebied te verwachten ontwikkelingen;
- b bij te dragen tot een verantwoorde keuze van beleidsdoelen, benevens het aangeven van voor- en nadelen van de verschillende wegen om deze doeleinden te bereiken;
- c informatie te verwerven met betrekking tot de uitvoering van interdepartementaal beleid op het gebied van sociaal en cultureel welzijn, teneinde de evaluatie van deze uitvoering mogelijk te maken.

Het Bureau verricht zijn taak in het bijzonder waar problemen in het geding zijn die het beleid van meer dan één departement raken.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is als coördinerend minister voor het sociaal en cultureel welzijn verantwoordelijk voor het door het Bureau te voeren beleid. Omtrent de hoofdzaken van dit beleid treedt de minister in overleg met de minister van Algemene Zaken, van Justitie, van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, van Financiën, van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, van Economische Zaken, van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

© Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, 2006

Werkdocument 127

Zet- en binnenwerk: Textcetera, Den Haag

Figuren: Mantext, Moerkapelle

Omslagontwerp: Bureau Stijlzug, Utrecht

Omslagfoto: Herbert Westerink/HWE fotografie, Roden

ISBN 10 90-377-0279-1

ISBN 13 978-90-377-0279-8

NUR 757

*Dit rapport is gedrukt op chloorvrij papier.*

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

Sociaal en Cultureel Planbureau

Parnassusplein 5

2511 VX Den Haag

Telefoon (070) 340 70 00

Fax (070) 340 70 44

Website: [www.scp.nl](http://www.scp.nl)

# Inhoud

Voorwoord	7	
1	<i>Digitaal cultureel erfgoed en het publiek: achtergrond en probleemstelling</i>	9
1.1	Het verleden op internet: 'bouwen aan een beter verleden'	9
1.2	Overheidsbeleid in Nederland, Europa en de Verenigde Naties	11
1.3	Digitalisering van erfgoed: van aanbod- naar publieksgerichtheid	13
1.4	Probleemstelling: profielen en zoekstrategieën van gebruikers van digitaal erfgoed	14
1.5	Opbouw van de studie	16
	Noten	18
2	<i>Profielen van erfgoedliefhebbers</i>	19
2.1	Profielen van gebruikers: kwantitatieve analyse van enquêtegegevens	19
2.2	Fysiek en virtueel bezoek aan erfgoedinstellingen	21
2.3	Liefhebbers, passanten en mijders	25
2.4	Conclusie	33
	Noten	34
3	<i>Achtergronden van erfgoedinteresse</i>	35
3.1	Waarom is erfgoed interessant?	35
3.2	Kortetermijnaanleidingen voor gebruik van cultureel erfgoed	37
3.3	De vijf typen nader onderzocht: kwalitatieve analyse van focusgroepgesprekken	38
3.4	Interesse voor erfgoed volgens de geïnteresseerden	42
3.5	Verwerkingspatronen	45
3.6	Conclusie	49
4	<i>Gebruik van het digitale informatieaanbod</i>	50
4.1	Bestaand onderzoek: doelen van en motieven voor het gebruik van digitaal erfgoed	50
4.2	Gebruik van verschillende erfgoed informatiebronnen	53
4.3	Verskillende erfgoedbronnen op een rij	57
4.4	Gebruik van internet	61
4.5	Verschillen tussen groepen	67
4.6	Gebruikersevaluatie van digitaal erfgoed	68
4.7	Conclusies	74
	Noot	76
5	<i>Naar publieksgericht digitaal erfgoed: samenvatting, discussie, aanbevelingen</i>	77
5.1	Samenvatting	77
5.2	Discussie: de bijdrage van deze studie	79
5.3	Aanbevelingen: naar meer publieksgericht digitaal erfgoed	82

Summary	85
Bijlagen	
Bijlage A Modulen uit het Aanvullend Voorzieningen Onderzoek 2003	88
Bijlage B Betrokken instellingen	96
Bijlage C Digitaal inschrijfformulier deelnemers focusgroepen	97
Bijlage D Gesprekshandleiding focusgroep	100
Bijlage E Handout situatiebeschrijvingen focusgroepen	102
Literatuur	103
Publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau	106

## Voorwoord

Digitaal erfgoed. De term refereert niet, zoals deze wellicht op het eerste gezicht doet denken, aan oude pc's met het formaat van een flinke verhuiskist of aan vroege computerspelletjes als Pong en Pacman. Alle informatie die over historische gebouwen, voorwerpen en kunst en over archiefstukken op het internet aangeboden wordt, heet in de erfgoedsector 'digitaal erfgoed'. Strikt genomen gaat het dus om 'erfgoed digitaal.'

In het laatste decennium van de vorige eeuw is in de sector een begin gemaakt met het beschikbaar stellen van informatie over en afbeeldingen van erfgoed op het internet. De toegankelijkheid van archieven, archeologisch onderzoek, museumcollecties en monumenten werd vergroot door de informatie bereikbaar te maken voor iedereen met een internetaansluiting. Erfgoedinstellingen begonnen hun collecties te digitaliseren en van overheidswege werd de digitalisering aangemoedigd en gesubsidieerd. Inmiddels bestaan er grote databases met voorouderinformatie en historische afbeeldingen en zijn er virtuele musea; ook zijn er overkoepelende websites gebouwd waarop men terecht kan voor de culturele geschiedenis van een stad of gebied.

Onvermijdelijk kwam gaandeweg dit proces de vraag naar boven voor wie dit alles is bedoeld: wie zijn de bezoekers van de websites en de gebruikers van de informatie? Kunnen ze wel uit de voeten met de manier waarop het digitale erfgoed wordt aangeboden?

Deze studie draait om de gebruikers van digitaal erfgoed. Ze worden, als onderwerp van de studie, zo nauwkeurig mogelijk beschreven, maar ze komen ook zelf aan het woord over hun ervaringen met het zoeken van informatie over het verleden op internet en de problemen en wensen die daaruit voortkomen.

Verskillende bijdragen hebben deze studie mogelijk gemaakt. Het onderzoek vond zijn oorsprong in gesprekken met Digitaal Erfgoed Nederland (DEN) over ontbrekende kennis van en inzicht in de doelgroepen van digitaal erfgoed. Wij bedanken DEN voor de stimulerende discussies en de financiële ondersteuning. Verder danken we van harte alle erfgoedliefhebbers die naar Den Haag kwamen om aan de focus-groepgesprekken deel te nemen. Dit rapport is gebaseerd op de doctoraalscriptie van de eerste auteur. Wij bedanken voor de begeleiding bij het tot stand komen van die scriptie prof. dr. Ed Elbers van de Faculteit Sociale Wetenschappen van de Universiteit Utrecht.

Prof. dr. Paul Schnabel  
Directeur Sociaal en Cultureel Planbureau





# 1 Digitaal cultureel erfgoed en het publiek: achtergrond en probleemstelling

## 1.1 Het verleden op internet: 'bouwen aan een beter verleden'

### *Oud versus nieuw of oud en nieuw?*

Nieuw kan niet zonder oud en oud niet zonder nieuw. Wanneer zich in kunst, politiek, economie of waar dan ook een vernieuwing aandient, gaat dat vaak gepaard met positieve waarderingen en heeft het oude 'afgedaan'. Terwijl, bijvoorbeeld, in de jaren tachtig de cd-speler in de meeste huiskamers de grammofoon verving, is inmiddels de mp3-speler begonnen de functie van de compact disc over te nemen. Voor de meeste consumenten is de grammofoon voorgoed verleden tijd, alleen een enkeling zweert nog bij de geluidskwaliteit van vinyl en struint platenbeurzen af.

Dat echter het bestaande *meteen* heeft afgedaan als er zich iets vernieuwends aandient, lijkt eerder uitzondering dan regel. Om bij het voorbeeld te blijven: de langspeelplaat heeft zijn nut nog lang niet verloren. Iedere goede deejay heeft er een kast vol van en menig feestje is niet compleet zonder draaitafel. Het oude kan dankzij het nieuwe zelfs een opleving doormaken. Ook de verhouding tussen cultureel erfgoed en internet, die in deze studie centraal zal staan, is zo'n samenwerking tussen oud en nieuw.

### *Erfgoeddigitalisering: de ontwikkeling*

In de afgelopen jaren heeft het culturele erfgoed het internet ontdekt en vice versa. Dankzij de verspreiding van internet, dat inmiddels in vier op de vijf Nederlandse huishoudens aanwezig is<sup>1</sup>, is het mogelijk om het verleden dichterbij geïnteresseerden te brengen én er nieuwe belangstellenden voor te winnen. De toegankelijkheid van collecties en presentaties over het verleden is immers vergroot: culturele instellingen zijn voor de digitale bezoeker nog maar enkele muisklikken weg.

Aanvankelijk bestond het informatieaanbod op internet over cultureel erfgoed vooral uit eenvoudige websites van archieven, archeologische instellingen, musea en monumenten, vergelijkbaar met gedrukte brochures. Vervolgens werden de websites verder ontwikkeld en ontstonden er grote verschillen tussen enerzijds instellingen die inhoudelijke informatie beschikbaar stelden (hetzij op simpele wijze, hetzij voorzien van allerlei extra mogelijkheden) en anderzijds instellingen die met name praktische informatie op hun website verschaften (vgl. Broekhuizen en Huysmans 2002; Pauwels et al. 2004). Nog steeds bestaat er op virtueel vlak een voorhoede, die initiatieven neemt en nieuwe mogelijkheden ontwikkelt, en een achterhoede, die zich concentreert op het bijhouden van de eigen website.

## Vier fasen

De ontwikkelingen in het digitaal erfgoed gaan momenteel erg rap, mede doordat ze vanuit de overheid worden gestimuleerd. In de bespreking ervan concentreren we ons op voor het publiek toegankelijk erfgoed en laten we de erfgoeddigitalisering die plaatsvindt omwille van erfgoedbehoud, bijvoorbeeld omdat de papieren drager dreigt te verpulveren, buiten beschouwing (zie bijvoorbeeld de site van het project *Metamorfoze*, [www.metamorfoze.nl](http://www.metamorfoze.nl)).

Het gaat bij voor het publiek toegankelijk erfgoed niet meer alleen om op zichzelf staande websites van afzonderlijke instellingen – of die nu de vorm hebben van een digitale brochure of van een compleet virtueel museum. Steeds belangrijker worden overkoepelende projecten van samenwerkende organisaties, die hun gezamenlijke collecties en kennis online toegankelijk maken in data- en informatiebanken. Wanneer daarbij ook technologische problemen uit de weg worden geruimd, komen wensen en behoeften van gebruikers steeds sterker in de belangstelling te staan. Aan de hand van de ontwikkelingen in de erfgoedsectoren kunnen in het digitaliseren van cultureel erfgoed vier fasen onderscheiden worden:

- 1 Het op het World Wide Web (www) beschikbaar stellen van bestaande archivalia en bijbehorende catalogi van archieven (ook overheidsarchieven; vgl. Bakker en Schmits 1999; Bakker 2004) – aanvankelijk alleen als afbeelding (gescande tekst) maar later ook als doorzoekbare tekst; daarnaast het opkomen van aan instellingen gerelateerde websites over roerend en massamediaal erfgoed: museum-, monument-, archeologie-, bibliotheek-, volkscultuur- en heemkundewebsites.
- 2 Het creëren van portals (bv. [museum.pagina.nl](http://museum.pagina.nl)), waarop een overzicht wordt geboden van links naar de in fase 1 ontstane websites. Een portal kan worden gedefinieerd als ‘een generiek hulpmiddel [d.w.z. tegemoetkomend aan een heel scala van taken] dat centraal toegang verleent aan een welbepaalde doelgroep tot alle op haar gerichte webdiensten’ (Van Dorp 2004: 3).
- 3 Het bouwen van sectoroverkoepelende sites die informatie afkomstig van verschillende erfgoedinstellingen of -sectoren bundelen en op één plek vindbaar maken (bv. [cultuurwijzer.nl](http://cultuurwijzer.nl), [geheugenvannederland.nl](http://geheugenvannederland.nl), [genlias.nl](http://genlias.nl)). Deze sites maken het mogelijk informatie uit verschillende institutionele bronnen op één plaats te consulteren.
- 4 Het via interactie met de gebruikers ‘democratiseren’ van het cultureel erfgoed door de mogelijkheid te bieden hun eigen verhalen, documenten, foto’s, enzovoort toe te voegen aan het institutionele digitale erfgoed aanbod.

In de opeenvolging van deze stadia wordt de ‘digitale belofte’ van het overstijgen van tijd en ruimte in toenemende mate ingelost. In de eerste fase behelst digitalisering niets anders dan het digitaal beschikbaar maken van bestaande collecties en catalogi. Wel is het mogelijk meer van de collectie te tonen – dus deze beter te ontsluiten – dan fysiek mogelijk is indien er gebrek aan expositieruimte bestaat.

De portals uit fase twee zetten het digitale erfgoed aanbod overzichtelijk bijeen, zodat in werkelijkheid ver van elkaar verwijderde erfgoedinstellingen virtueel

naast elkaar komen te staan. De overkoepelende sites uit de derde fase voegen daar nog een functionaliteit aan toe door digitale collecties ook op één virtuele plek te ontsluiten. Hierdoor worden dwarsverbanden tussen instellingen beter zichtbaar en komen thematisch verwante deelcollecties in één geheel samen. Dergelijke verbanden hebben ook hun nut voor toeristische doeleinden. Via pocket-pc's, al dan niet uitgerust met navigatiesoftware en mobiel internet, is het hier en daar al mogelijk ter plekke informatie op te vragen over in de directe omgeving aanwezig erfgoed.

De vierde fase staat nog in de kinderschoenen. Op verschillende plaatsen, bijvoorbeeld in het archiefwezen ([www.divakoepel.nl](http://www.divakoepel.nl)), wordt gewerkt aan een uitwisseldienst. Via deze functie kunnen geïnteresseerden hun persoonlijke, gedigitaliseerde historische collecties voor elkaar beschikbaar maken. Mits goed geregisseerd, kan deze methode een waardevolle aanvulling bieden op institutionele collecties (denk bijvoorbeeld aan foto's van gebombardeerde of gerenoveerde straten en aan familiale of buurt-/streekgebonden oral history). Dit proces sluit aan bij een ontwikkeling die ook elders op het internet zichtbaar is en die 'Web 2.0' wordt genoemd: *web watchers* stellen dat de inhoudelijk en commercieel gezien succesvolste websites van dit moment erin zijn geslaagd hun bezoekers/gebruikers bij de uitbouw en verbetering van de site te betrekken. Een duidelijk voorbeeld hiervan is de online encyclopedie Wikipedia, maar denk ook aan de klantenrecensies van boeken op Amazon.com, de feedback op eBay, die de tevredenheid van klanten met webwinkels aangeeft, het in toenemende mate vervangen van 'statische' persoonlijke websites door 'dynamische' blogs en het ontstaan van vriendennetwerken.

## 1.2 Overheidsbeleid in Nederland, Europa en de Verenigde Naties

De erfgoedinstellingen zijn voor hun inkomsten grotendeels afhankelijk van overheidssubsidies. Het verwondert daarom niet dat de overheid bij het inrichten van het digitale erfgoedlandschap een flinke vinger in de pap heeft. Het beleid van overheden op nationaal, Europees en internationaal niveau (Verenigde Naties) houden we kort tegen het licht.

### Nederland

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap onderscheidt in zijn erfgoedbeleid vier culturele sectoren: musea, instellingen voor monumentenzorg, archeologische instituten en archieven. Gezamenlijk vallen deze onder de noemer 'cultureel erfgoed'. Voor elk van de sectoren bestaat een koepelorganisatie, waarin afzonderlijke instellingen zich verenigen.<sup>2</sup> Met de opkomst van het internet heeft het ministerie deze groepen instellingen aangespoord hun collecties te digitaliseren en online beschikbaar te stellen. Door op deze manier drempels te slechten, zou het publieksbereik kunnen worden vergroot. Met name voor de archiefsector werden kansen gezien (TK 2001/2002; Van Dijken en Stroeker 2003).

In zijn *Cultuurnota 2001-2004* schreef toenmalig staatssecretaris Van der Ploeg dat het tot het reguliere takenpakket van erfgoedinstellingen behoort om hun collectie

digitaal te ontsluiten en toegankelijk te maken via internet (ministerie van OCenW 2000). Via de Mondriaan Stichting kwamen subsidiegelden beschikbaar voor het publieksgericht digitaliseren van erfgoed. In 2004 werd bijna een miljoen euro subsidie uitgekeerd, verdeeld over vijftien projecten (Mondriaan Stichting 2005). Gezien de mogelijkheden die internet biedt om erfgoed sectoroverstijgend te presenteren, lag een coördinatie van de inspanningen voor de hand. Hiertoe is in 1999 de Vereniging Digitaal Erfgoed Nederland (DEN) in het leven geroepen. DEN is inmiddels geen vereniging meer maar een kenniscentrum, een platform voor informatie-uitwisseling over digitalisering in de erfgoedsector. Het gaat daarbij niet alleen om het uitwisselen van ervaringen bij digitaliseringsprojecten, maar ook om het aanbieden en harmoniseren van technische standaarden voor het digitaliseren (zie [www.den.nl](http://www.den.nl)).

In 2003 gaf de Raad voor Cultuur een aanzet tot een breed digitaliseringsbeleid in de nota *eCultuur, van i naar e*. De Raad definieert 'eCultuur' (hier verder: e-cultuur) als 'de integratie van ict in de primaire processen van productie, distributie, presentatie, behoud en (her)gebruik van cultuuruitingen'. Digitalisering is een op het niveau van de samenleving voortgaand proces, waaraan de cultuursector moet deelnemen. Het gebruik van ICT moet daarbij volgens de Raad niet beperkt blijven tot eenvoudige informatisering, maar er moet culturele innovatie plaatsvinden. Bovendien moet er rekening mee worden gehouden dat de rol van instellingen voor een deel verandert van begin- of eindstation van kennis en cultuur naar 'intermediair in een netwerk van betekenisgeving' (Raad voor Cultuur 2003: 15-16). E-cultuur moet afzonderlijke netwerken binnen de cultuursector verbinden en cross-overs realiseren met andere disciplines. Het belang van publieksbetrokkenheid in de ontwikkeling van e-cultuur is volgens de Raad groot. In het cultuurbeleid 2005-2008 (ministerie van OCW 2004) wordt geschreven dat deze aspecten van e-cultuur bij vrijwel alle culturele instellingen zichtbaar moeten zijn. Dat betekent dat verdere innovatie van digitale productie en distributie gewenst is; meer collecties en gegevens moeten worden ontsloten.

## Europa

Ook op Europees niveau is de digitalisering van erfgoed sinds een jaar of vijf een belangrijk onderwerp. In april 2001 hebben de EU-landen in Zweden de zogenoemde Lund-principes opgesteld. Hierbij gaat het vooral om de vraag hoe nationale digitaliseringsprogramma's zodanig kunnen worden gecoördineerd dat de Europese dimensie in het nationale erfgoed op termijn sterker tot uiting kan komen. Om aan de Lund-afspraken inhoud te geven, werken de Europese lidstaten sinds 2002 onder leiding van het Italiaanse ministerie van Cultuur samen onder de naam *Minerva* (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation). Het netwerk bestaat uit nationale vertegenwoordigers van de EU-lidstaten, die de volgende doelen nastreven:

- coördinatie van strategieën en beleid op het gebied van digitalisering van cultuur;
- het aanbrengen van een Europese dimensie in beleid en programma's van de EU-lidstaten;
- het benoemen, uitwisselen en verspreiden van good practices op digitaliseringsgebied binnen de EU;

- het ondersteunen van de ontwikkeling van nationale en internationale inventarissen van culturele en wetenschappelijke content (Minerva 2003: 9).

Tijdens het Nederlandse EU-voorzitterschap in de tweede helft van 2004 werd door het ministerie van OCW in samenwerking met Minerva een conferentie belegd om te evalueren wat inmiddels was bereikt, visies te delen en aanzetten te geven voor verder nationaal en internationaal beleid. Op die conferentie werd evenals in de beleidsnota van de Raad voor Cultuur (2003) gewezen op het belang van het zogenoemde ‘end-user-perspective’ (vgl. Bearman 2004; Miller 2004). Het beleid was aanvankelijk gericht op de ontwikkeling van best practices en standaarden; later is de aandacht verschoven naar kwaliteit, toepassing en gebruik (zie [www.minervaeurope.org](http://www.minervaeurope.org)).

### *Verenigde Naties*

De rol van de Verenigde Naties in het digitaal beschikbaar stellen van cultureel erfgoed bestaat uit het benadrukken van de door de lidstaten onderschreven fundamentele rechten van de mens op dit terrein: het recht op onderwijs, de vrije toegang tot informatie, het vrije verkeer van kennis en ideeën en het beschermen van culturele diversiteit in een tijdperk van globalisering. De Unesco ([www.unesco.org](http://www.unesco.org)) maakt zich als de sociaal-culturele tak van de VN sterk voor de publieke informatievoorziening in de afzonderlijke landen. Voor dit doel onderhoudt zij op haar site wereldwijde portals over archieven en bibliotheken, waarop ook links naar andere erfgoedinstellingen te vinden zijn.

Niet alleen het materiële of ‘aanraakbare’ erfgoed is onderwerp van zorg van de Unesco. In oktober 2003 werd door de Algemene Vergadering van de organisatie een *Charter on the Preservation of the Digital Heritage* aangenomen, waarin initiatieven worden aangekondigd om ook informatie die alleen in digitale vorm bestaat (‘the intangible heritage’), met name websites, voor het nageslacht te bewaren (Unesco 2003; zie ook Hokke 2004; [www.archive.org](http://www.archive.org)).

### 1.3 *Digitalisering van erfgoed: van aanbod- naar publieksgerichtheid*

De ontwikkeling van een e-cultuur kent ten minste twee aandachtspunten die op dit moment een remmende werking hebben. Ten eerste is er het probleem van de *digitale duurzaamheid* en ten tweede dat van de *geringe vraaggerichtheid*. Het eerste probleem wil zeggen dat ook digitale informatiedragers aan fysiek verval onderhevig zijn en na verloop van tijd door nieuwe technische ontwikkelingen verouderd raken. De kosten en organisatie die dit met zich meebrengt, komen boven op de uitgaven aan de conservering van de gedigitaliseerde originelen, die men immers ook wil bewaren (al was het maar om ze in de toekomst volgens geavanceerdere standaarden te kunnen herdigitaliseren). Aangezien deze kwestie vooral technisch-organisatorisch van aard is en het sociaal-culturele terrein slechts in afgeleide zin raakt, komt ze in deze SCP-studie verder niet aan bod.

Het tweede probleem zal hier wel centraal staan. Toen duidelijk werd dat internet nieuwe mogelijkheden bood om collecties onder de aandacht te brengen, zijn instellingen er snel toe overgegaan die collecties te digitaliseren en ze via een website beschikbaar te maken. De vraag ‘wat hebben we te bieden’ stond centraal; de vraag ‘wie zit daarop te wachten’ was daaraan in eerste instantie ondergeschikt. Deze tweede vraag krijgt inmiddels hoe langer hoe meer prioriteit, maar in de sector zijn momenteel geluiden te horen dat er eigenlijk weinig kennis over de gebruiker van erfgoedwebsites aanwezig is. Sluiten het huidige aanbod en de huidige dienstverlening eigenlijk wel aan bij wat de in erfgoed geïnteresseerde te weten wil komen? Of komt deze op zijn zoektocht nog te vaak in doodlopende digitale steegjes terecht? Dat is de kernvraag van dit onderzoek. Deze vereist een perspectief op digitaal erfgoed dat relatief nieuw is in de sector: kijken naar het aanbod door de ogen van de (potentiële) gebruiker, waarbij diens interesses en wijze van informatie zoeken bepalend zijn.

#### 1.4 *Probleemstelling: profielen en zoekstrategieën van gebruikers van digitaal erfgoed*

Steeds vaker wordt binnen de erfgoedsector en in beleidsdocumenten aandacht besteed aan publieksgerichte ontwikkeling van digitaal erfgoed. Zolang er echter onduidelijkheid blijft bestaan over de samenstelling van het digitaal erfgoedpubliek en zijn activiteiten en wensen, is publieksgerichte ontwikkeling geen gemakkelijke opgave. Deze studie wil daarom het publiek van digitaal cultureel erfgoed en zijn doen en laten in kaart brengen.

##### *Doelen in het onderzoek*

Het onderzoek moet leiden tot meer kennis over de profielen van bezoekers van cultureelerfgoedwebsites. Ook zou het inzicht moeten bieden in de motieven waarmee en de manier waarop die bezoekers de websites gebruiken, hun doelen en de punten waarop zij hun internetgebruik evalueren.

##### *Centrale vraag en deelvragen*

In de studie staat de volgende vraag centraal:

*Wie zijn de bezoekers van digitaal erfgoed en wat beogen zij met hun bezoek?*

Het eerste gedeelte – wie zijn de bezoekers – is te splitsen in de volgende twee deelvragen:

- 1 *Welke typen gebruikers van erfgoed op het internet kunnen worden onderscheiden?*
- 2 *Is er een overlap tussen de groep gebruikers van erfgoed op het internet en de bezoekers van fysieke erfgoedinstellingen?*

Het tweede gedeelte van de hoofdvraag – wat beogen zij met hun bezoek – heeft betrekking op zowel de inhoud als de vormgeving van het bezoek. Websitebezoekers streven inhoudelijke doelen na met hun digitaal erfgoedgebruik – erfgoed zegt hun iets over het verleden – en ze hebben doelen die verband houden met de wijze waarop de erfgoed informatie wordt aangeboden, namelijk via de digitale weg. Over de inhoud kunnen we ons afvragen: waarom houdt deze persoon zich überhaupt met erfgoed bezig? Wat is er voor hem of haar zo interessant aan objecten uit het verleden en hoe sterk is deze persoonlijke interesse? Met betrekking tot de vorm is de vraag: waarom gebruikt iemand nu juist het internet om in aanraking te komen met het onderwerp van zijn of haar interesse? Wat is het voordeel ten opzichte van andere informatiebronnen? En wat zoeken gebruikers nu precies binnen dat digitale erfgoed? Ook willen we weten hoe mensen hun bezoek aan de digitale erfgoed informatiebron waarderen. Deze invalshoeken systematiseren we tot de volgende vier deelvragen:

- 3 Wat zijn de aard en de achtergrond van de interesse in het verleden bij gebruikers van digitaal erfgoed?
- 4 Welke erfgoed informatiebronnen, naast het internet, worden door deze gebruikers benut?
- 5 Wat zijn de doelen die gebruikers van digitaal erfgoed willen bereiken?
- 6 Hoe evalueren gebruikers digitaal erfgoed?

Deelvraag 3 onderzoekt de aard en achtergrond van de erfgoed interesse. Dat wil zeggen dat we proberen te achterhalen hoe we de belangstelling voor het verleden moeten omschrijven en hoe de interesse voor het culturele erfgoed ontstaan is bij de geïnteresseerde. Waarom willen mensen zich verdiepen in de zaken die voorgaande generaties hebben nagelaten? Gezien de behoorlijke bezoekersaantallen van musea zou je simpelweg kunnen zeggen dat ze het kennelijk ‘leuk’ vinden. Of misschien ‘moet het’ van hun moeder, hun vriendin of andere bekenden (vgl. MLA 2004). Wellicht speelt sociale status – horen bij een groep historisch geïnteresseerden – een rol. Kijken we naar de plotselinge toename in de jaren negentig van het aantal mensen dat zich bezighoudt met genealogie, dan liggen suggesties als een modeverschijnsel of mediahype voor de hand.

Het is niet ondenkbaar dat al deze antwoorden een deel van de verklaring in zich bergen. De uitleg van veel geschiedkundigen is echter anders: mensen zoeken in het verleden naar een deel van hun identiteit. Het bekijken van erfgoed, zoals een kunstwerk, of een oude foto van het dorp waar je vroeger woonde, is aantrekkelijk omdat het iets zegt over jezelf: wie je bent en waar je vandaan komt. In bijvoorbeeld discussies over cultuurtoerisme wordt de link tussen het bekijken van oude bezienswaardigheden en gevoelens of gedachten die te maken hebben met identiteitsvorming wel vaak zijdelings genoemd of impliciet verondersteld, maar niet verklaard of uitgelegd (Ribbens 2002; vgl. ook Van der Zeijden 2005; Van Gorp 2005). Het is daarom interessant om te onderzoeken of er met behulp van het verschijnsel identiteitsconstructie een voorlopig, theoretisch antwoord is te geven op de vraag waarom mensen zich

met erfgoed bezighouden en hoe zij het beleven, én of dit antwoord aansluit bij de empirische beantwoording van de waaromvraag.

Deelvraag 4 gaat in op het informatiezoekgedrag van de erfgoedliefhebbers. Welke informatiebronnen, zoals literatuur, erfgoedinstellingen of personen in de nabije omgeving, gebruiken zij, naast het internet, om informatie over erfgoed te verzamelen? Zijn er misschien specifieke vragen waarvoor sommige bronnen volgens de gebruiker geschikter zijn dan andere? Welke plaats neemt het internet in binnen het scala aan erfgoedinformatiebronnen?

De vijfde deelvraag richt zich speciaal op het internetgebruik van de erfgoedliefhebbers. Welke doelen hebben zij voor ogen wanneer ze erfgoedpagina's op het internet bezoeken? Wordt er vooral gezocht naar praktische informatie, zoals openingstijden en adres, of gaat het om inhoudelijke informatie uit een database of lespakket?

Het bereiken van de doelen hangt af van de zoekstrategie van de persoon, maar ook een tegengesteld verband is denkbaar: zoekstrategieën zouden kunnen worden beïnvloed door het karakter van het gestelde doel. In de beantwoording van de onderzoeksvragen zal hier eveneens aandacht aan worden besteed.

Verder is bij een internetbezoek niet alleen de feitelijke functionaliteit het criterium om een bezoek als al dan niet geslaagd te bestempelen. De verwachtingen vooraf en ervaringen achteraf van de gebruikers zijn even zo interessant. Daarom wordt naast hun gedrag in deelvraag 6 ook hun evaluatie van het internetbezoek in het onderzoek betrokken.

## 1.5 Opbouw van de studie

De eerste twee deelvragen over de profielen van gebruikers van digitaal erfgoed worden beantwoord door middel van een statistische analyse van een enquêteonderzoek onder de Nederlandse bevolking. Dit kwantitatieve deel van het onderzoek staat centraal in hoofdstuk 2. Hier wordt de Nederlandse bevolking in een aantal typen ingedeeld, naar gelang hun participatie in en belangstelling voor het culturele erfgoed. Deze typen worden beschreven aan de hand van hun sociodemografische kenmerken. Natuurlijk zijn de onderscheiden typen geen duidelijk herkenbare soorten mensen die je 'in het wild' kunt tegenkomen: ze zijn een constructie om inzicht te verschaffen in het grote geheel aan erfgoedpubliek.

De deelvragen 3 tot en met 6 van deze studie vragen om een meer kwalitatieve benadering van doelgericht gekozen, relatief kleine groepen respondenten. De hoofdstukken 3 en 4 bevatten dan ook een beschrijving van de uitkomsten van focusgroepgesprekken. Aan de focusgroepen hebben mensen deelgenomen die zo goed mogelijk passen in de omschrijving van de typen. Hoewel de typen op empirische basis zijn samengesteld, is het moeilijk om echte 'vertegenwoordigers' van de typen, die voldoen aan alle kenmerken, te rekruteren. Zo goed mogelijk is geprobeerd om toch zes passende focusgroepen samen te stellen. Door aan de deelnemers in gesprekken ruimte te geven om meer over hun erfgoedinteresse en



het bijbehorende informatiezoekgedrag en internetgebruik te vertellen, krijgen de kwantitatieve beschrijvingen van de typen uit hoofdstuk 2 wat meer reliëf. Hoofdstuk 3 gaat specifiek in op de interesse voor het erfgoed. De vraag naar het 'waarom' en 'hoe' van de erfgoedinteresse staat hier centraal. Hoofdstuk 4 beantwoordt de deelvragen 4 tot en met 6, over het gebruik van informatiebronnen en in het bijzonder internet.

De literatuurstudie die deel uitmaakt van dit onderzoek is niet (zoals gebruikelijk) in het eerste of tweede hoofdstuk te vinden. Theoretische concepten over het 'waarom' en 'hoe' van belangstelling voor het verleden worden beschreven in de eerste twee paragrafen van hoofdstuk 3. Bevindingen uit eerder onderzoek naar informatiezoekgedrag worden beknopt weergegeven in de eerste paragrafen van hoofdstuk 4.

In het afsluitende hoofdstuk 5 wordt de studie samengevat en wordt de bijdrage ervan aan de kennisvorming over de gebruikerskant van het digitale erfgoed bediscussieerd. Het hoofdstuk besluit met een aantal aanbevelingen voor de praktijk van de erfgoeddigitalisering.

## Noten

- 1 Cijfer afkomstig van het Centraal Bureau voor de Statistiek (via website [statline.cbs.nl](http://statline.cbs.nl), geraadpleegd op 31 augustus 2006).
- 2 Voor musea is dat de Nederlandse Museumvereniging (NMV, [www.museumvereniging.nl](http://www.museumvereniging.nl)); voor monumenten de Stichting Nationaal Contact Monumenten (NCM, [www.stichtingncm.nl](http://www.stichtingncm.nl)); voor archeologie de Stichting voor de Nederlandse archeologie (SNA, [www.sna.nl](http://www.sna.nl)) en voor archieven de Vereniging voor de Documentaire Informatievoorziening en het Archiefwezen (DIVA, [www.divakoepel.nl](http://www.divakoepel.nl)). Per brief van 23 augustus 2005 aan de Tweede Kamer heeft de staatssecretaris van Cultuur, in reactie op een advies van de Raad voor Cultuur (2005c, 2005d), laten weten dat deze koepelorganisaties dienen te fuseren tot één erfgoedkoepel. Deze fusie dient op 1 januari 2007 bestuurlijk en juridisch te zijn afgerond en twee jaar later zou de nieuwe koepel volledig operationeel moeten zijn.

## 2 Profielen van erfgoedliefhebbers

### 2.1 Profielen van gebruikers: kwantitatieve analyse van enquêtegegevens

#### Databestand

Voor het verkrijgen van profielen van meer, minder en geheel niet in erfgoed geïnteresseerde groepen in de Nederlandse bevolking zijn analyses verricht op de gegevens van het Aanvullend Voorzieningengebruik Onderzoek (AVO) uit 2003. Het AVO, een grootschalige, vierjaarlijkse enquête van het Sociaal en Cultureel Planbureau, wordt sinds 1979 gehouden onder een steekproef van Nederlandse huishoudens (ongeveer 1 op de 1000). Van die huishoudens nemen alle leden van zes jaar en ouder deel. Met het onderzoek worden gegevens verzameld over het gebruik van een groot aantal maatschappelijke en culturele voorzieningen. Daarnaast worden in het onderzoek demografische kenmerken van huishoudens en individuen binnen huishoudens verzameld.<sup>1</sup>

In het AVO wordt naar het gebruik van een groot aantal overheidsvoorzieningen gevraagd. Cultuurdeelname is een van meerdere onderwerpen in het vraaggerek, waardoor zelfselectie van in cultuur geïnteresseerde respondenten niet zal optreden. De AVO-enquête is dan ook niet specifiek gericht op cultuur- of erfgoedliefhebbers, maar meet cultuurdeelname van Nederlanders uit alle lagen en groepen van de bevolking. Er wordt bij iedere cultuurvraag geïnformeerd naar de activiteiten die in de afgelopen twaalf maanden zijn ontplooid. De enquête is steeds in het najaar afgenomen, zodat seizoensinvloeden de gevonden trends geen parten spelen.

In het AVO uit 2003 is voor het eerst niet alleen gevraagd naar deelname aan fysieke activiteiten zoals bezoek aan erfgoedinstellingen, maar ook naar bezoek aan websites van culturele instellingen, zoeken van informatie over het verleden op internet en via internet contact hebben met anderen over het verleden. Zo werd bij dezelfde respondenten informatie verzameld over fysieke cultuurparticipatie én hun activiteit op het gebied van digitaal erfgoed (zie bijlage A voor de enquêtevragen).

In het AVO zijn geen vragen gesteld over archeologische interesse. Het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft hiernaar in 2004 een aparte peiling gedaan met steun van het ministerie van OCW (zie Van den Broek et al. 2005).

#### Analyse

Uit de module 'cultuurparticipatie' van het Aanvullend Voorzieningengebruik Onderzoek zijn de voor onze vraagstelling relevante items geselecteerd. Deze hebben betrekking op:

- het bezoeken van musea, filmhuizen, allerlei soorten voorstellingen, bezienswaardige gebouwen en archieven;

Tabel 2.1

Deelname aan erfgoedgerelateerde activiteiten in de afgelopen twaalf maanden van de bevolking van zes jaar en ouder (in procenten)

	bezoek museum	bezoek bezienswaardig gebouw, stads- deel, etc.	bezoek archief	lid vereniging lokale/ regionale geschiede- nis of oudheidkundig genootschap
totaal	38	45	3	3
man	37	45	4	4
vrouw	39	46	3	3
6-11 jaar	54	48	.	1
12-19 jaar	45	43	6	1
20-34 jaar	27	37	3	1
35-49 jaar	39	49	3	3
50-64 jaar	43	56	4	6
≥ 65 jaar	33	36	2	6
lager onderwijs	20	24	2	3
lbo, vmbo-b	22	33	2	3
mavo/vmbo-t	32	41	3	3
havo, vwo, mbo	37	49	3	3
. = niet gevraagd				
Bron: SCP (AVO'03)				

- het bezitten van abonnementen of kortingskaarten voor kunst- en cultuurinstellingen;
- interesse voor het verleden: het lezen van tijdschriften en boeken over het verleden, het bekijken/beluisteren van televisie- en radioprogramma's over vroeger en het zelf verzamelen van oude voorwerpen/prenten;
- lidmaatschappen van historische verenigingen en aanverwante verbanden;
- het raadplegen van internet over het verleden: het bezoeken van websites van musea, monumenten en archieven en websites over archeologie, het zoeken naar informatie over vroeger en het onderhouden van contacten via internet met anderen over onderwerpen die met het verleden te maken hebben.

Aan deze lijst zijn vragen toegevoegd uit de module 'recreatieve voorzieningen', over het bezoeken van natuurgebieden, parken en attractiepunten. Deze verzameling vragen is aangevuld met demografische gegevens van de respondenten. Zo ontstond een databestand met informatie over het gebruik van fysieke en digitale erfgoedvoorzieningen, recreatieve voorzieningen en de demografische gegevens van respondenten.

lid vriendenkring museum	lid andere organisatie voor cultuurbehoud (bv. monumentenzorg, archeologische vereniging)	vrijwilligerswerk musea/tentoonstellingen, monumentenzorg, archeologie of archieven	zelf verzamelen van objecten met historische waarde	lezen boek/tijdschrift
2	6	1	10	46
2	6	2	11	47
2	6	1	8	44
2	2	1	6	36
1	1	1	7	52
1	2	1	7	39
2	7	1	10	45
4	11	2	14	52
5	12	3	11	50
1	4	1	6	34
2	5	1	7	34
2	5	2	10	46
2	7	1	11	48

## 2.2 Fysiek en virtueel bezoek aan erfgoedinstellingen

In tabel 2.1 is weergegeven hoeveel procent van de Nederlanders van zes jaar en ouder in 2003 een erfgoedinstelling heeft bezocht, lid was van een vereniging voor erfgoedbehoud, iets las over vroeger of anderszins interesse voor erfgoed uitte. Bijna twee vijfde (38%) van de Nederlanders heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview op zijn minst eenmaal een museum bezocht en bijna de helft (45%) een monument (gebouw, stadsdeel). Van de museumbezoekers is ook de bezoekfrequentie gemeten: 14% bracht één keer een bezoek, 17% deed dat twee tot drie keer, 5% ging vier tot elf keer en 1% ging gemiddeld iedere maand minstens één keer. Algemeen-historische musea en kunstmusea mogen zich verheugen in de grootste populariteit: zij trokken beide 20% van de bevolking. Natuurhistorische, volkenkundige en technische musea trokken respectievelijk 13%, 9% en 7% van de bevolking. De bezoekpercentages onder mannen en vrouwen liggen bij musea ongeveer gelijk, de

percentages onder hoogopgeleiden zijn echter veel hoger dan onder laagopgeleiden. De hoogste bezoekpercentages halen jongere ouderen (50-64 jaar: 43%) en kinderen (6-11 jaar: 54%). Dit hoge percentage voor kinderen kan worden toegeschreven aan de aandacht voor cultuur op school (vgl. Van den Broek et al. 2005).

Bezoekers van monumenten hebben veelal dezelfde achtergrondkenmerken als museumbezoekers: er is nauwelijks verschil tussen aantallen vrouwen en mannen, de 50-64-jarigen vormen de grootste bezoekersgroep en de bezoekers zijn voornamelijk hoogopgeleid.

Ook van de monumentbezoekers is de bezoekfrequentie gemeten: 3% van hen ging eens per maand of vaker, de overige 42% minder vaak.

De participatie van Turken en Marokkanen alsmede Surinamers en Antillianen in museum- en monumentbezoek blijft sterk achter. Van hen bezocht respectievelijk 23% en 28% musea en 17% en 21% monumenten. In de trendstudie *Cultuurminnaars en cultuurmijders* laten Van den Broek et al. (2005) zien dat de participatie van allochtone bevolkingsgroepen sinds 1995 desondanks in de lift zit.

Historische verenigingen worden eveneens voor het grootste deel bevolkt door hoogopgeleide mannen en vrouwen van boven de vijftig jaar (tabel 2.1). Voor lidmaatschappen van verschillende typen historische genootschappen geldt bovendien dat ze onderling overlappend kunnen zijn. Archiefbezoekers zijn ook voor een groot deel hoogopgeleid; onder hen zijn meer mannen (3,8%) dan vrouwen (2,8%) (Van den Broek et al. 2005).

Uit de al eerder genoemde archeologiepeiling van het Sociaal en Cultureel Planbureau blijkt dat ten minste 27% van de bevolking minstens eenmaal een opgraving, archeologische expositie, reconstructie (park), archeologisch monument of landschapselement bezocht. De bezoekers waren iets vaker mannen (29%) dan vrouwen (25%). Wederom waren de bezoekers voornamelijk ouder en hoogopgeleid (Van den Broek et al. 2005).

Tabel 2.2 toont de percentages mannen en vrouwen die zich via het internet bezighielden met cultureel erfgoed of met het verleden in algemenere zin. Wat in de eerste plaats opvalt, is dat het virtuele instellingsbezoek veel lager ligt dan het fysieke instellingbezoek en dat het opzoeken van informatie op internet veel minder vaak wordt gedaan dan het lezen over het verleden in tijdschriften of boeken. Daarnaast is het aantal mensen dat internet gebruikt als communicatiemiddel om contact te hebben met anderen over onderwerpen die te maken hebben met vroeger relatief klein. Dit contact via internet is in de enquête gespecificeerd als gebruik van e-mail, chat en nieuwsgroepen. 4% van de bevolking gaf aan dergelijk contact te hebben gehad.

Voor mensen die thuis een internetaansluiting hebben, is het gemakkelijker om te zoeken naar informatie dan voor degenen die hiervoor op werk, school of bibliotheek zijn aangewezen. Van de thuisbezitters van een aansluiting zocht dan ook 16% naar informatie over vroeger, terwijl slechts 4% van de niet-bezitters dat deed. Voor het hebben van contact met anderen zijn deze cijfers respectievelijk 5% en 2%.

Tabel 2.2

Deelname aan erfgoedgerelateerde activiteiten op internet (ten minste één bezoek in de afgelopen twaalf maanden) van de bevolking van zes jaar en ouder (in procenten)

	<b>bezoek website museum</b>	<b>bezoek website monument, archeologie of archief</b>	<b>op internet zoeken naar informatie over vroeger</b>	<b>via internet contact met anderen over iets dat met vroeger te maken heeft</b>
totaal	15	9	12	4
man	16	12	15	5
vrouw	14	7	10	4
6-11 jaar	9	5	9	2
12-19 jaar	22	15	25	8
20-34 jaar	15	9	13	5
35-49 jaar	19	11	14	5
50-64 jaar	14	9	11	4
≥ 65 jaar	4	3	4	2
lager onderwijs	6	5	7	3
lbo, vmbo-b	5	4	6	2
mavo/vmbo-t	12	8	10	5
havo, vwo, mbo	16	10	14	5
hbo, wo	29	16	18	7

Bron: SCP (AVO'03)

Verder blijkt dat tussen de verschillende internetactiviteiten veel overlap bestaat. Personen die op internet naar informatie over vroeger zoeken, bezoeken voor bijna de helft ook geregeld websites van musea, monumentenstichtingen, instellingen voor archeologie en archieven. Dat lijkt logisch: mensen die een zoektocht starten op internet naar informatie over het verleden, komen vanzelf uit bij sites van andere erfgoedinstellingen. Evengoed kan echter het omgekeerde het geval zijn: bezoekers van bijvoorbeeld een museumwebsite raken geïnteresseerd in een historisch onderwerp en gaan op zoek naar meer informatie hierover. Eenzelfde overlap is er tussen bezoekers van websites van erfgoedinstellingen en mensen die met anderen mailen of chatten over vroeger. Het aantal mensen dat via internet over het verleden contact heeft met anderen, is onder de personen die ook erfgoedwebsites bezoeken minimaal zes keer zo hoog als onder degenen die dat niet doen.

De kenmerkende eigenschappen van bezoekers van fysiek erfgoed – hoge leeftijd en vrijwel even vaak man als vrouw – gelden niet voor bezoekers van virtueel erfgoed. De grootste groepen virtuele bezoekers bestaan uit mensen onder de vijftig jaar.

Het hoogste percentage bezoekers van museumwebsites vinden we bijvoorbeeld onder meisjes in de tienerleeftijd (23%). Ook er is in het bezoek van digitaal erfgoed een sekseverschil waar te nemen, in tegenstelling tot bezoek van fysiek erfgoed: de gebruikers van alle vier de onderdelen uit tabel 2.2 zijn vaker mannen dan vrouwen. Een verklaring voor het veelvuldige gebruik van internet voor erfgoeddoeleinden door middelbare scholieren kunnen we zoeken in de aandacht voor kunst en cultuur op middelbare scholen, met name in profielen die door meer meisjes dan jongens worden gevolgd. Overigens is de oververtegenwoordiging van jongeren niet zo groot dat deze groep het merendeel van de gebruikers van virtueel erfgoed vormt. Volwassenen, jonge en minder jonge, hebben ook een aanzienlijk aandeel in de totale gebruikersgroep.

Dat mannen meer gebruikmaken van digitaal erfgoed dan vrouwen komt overeen met het algemene beeld van internetgebruik: mannen gebruiken internet vaker dan vrouwen (vgl. Huysmans et al. 2004). Bovendien zijn mannen ook oververtegenwoordigd bij het fysieke bezoek van archieven en archeologische bezienswaardigheden. Hun specifieke interesse in deze vormen van erfgoed kan een reden zijn voor hun oververtegenwoordiging bij de internetparticipatie: archieven zijn bij uitstek instellingen die veel diensten digitaal kunnen verlenen.

Zowel de interesse in erfgoed als het gebruik van internet hangt af van leeftijd en opleiding, maar deze gaan niet gelijk op. Erfgoedinteresse is voornamelijk voorbehouden aan hoogopgeleide ouderen. Dit zijn echter niet de mensen die vooroplopen in het bezit van internetvaardigheden, dat zijn namelijk jongeren en jongvolwassenen, overwegend mannen. De oververtegenwoordiging van jongeren bij het gebruik van digitaal erfgoed is dus niet erg verwonderlijk.

### Samenhang

De profielen van de bezoekers van fysiek erfgoed en de bezoekers van digitaal erfgoed komen dus niet overeen. Dat komt wat vreemd over gezien de verwachting die ten grondslag ligt aan de tweede onderzoeksvraag: is er een overlap tussen de groep bezoekers van erfgoed op het internet en de bezoekers van fysieke erfgoedinstellingen? Aangezien echter de groep bezoekers van erfgoedinformatie op internet een stuk kleiner is dan de groep bezoekers van tastbaar erfgoed, is het goed mogelijk dat de groep digitale bezoekers een onderdeel is van de groep fysieke bezoekers. Om op de vraag naar eventuele overeenkomstigheid een antwoord te krijgen, is de samenhang berekend.

Tussen de bezoekers van musea en de bezoekers van museumwebsites bestaat een sterke samenhang (Cramer's  $V = .393$  op een schaal van nul – geen samenhang – tot een – perfecte samenhang). Dat wil zeggen dat een groot gedeelte van de websitebezoekers bestaat uit mensen die de musea ook fysiek bezoeken. Het verband is simpel en duidelijk: van de hele groep niet-museumbezoekers bezocht slechts 5% in het afgelopen jaar de website van een museum. Van de 38% Nederlanders die wél fysiek een bezoek bracht aan een museum, is het percentage dat een website bezocht hoger naarmate de bezoekfrequentie hoger is: van mensen die één keer naar een museum



gingen keek 19% op een website, van hen die twee à drie keer naar een museum gingen was dat 33% en van de groep die vier keer of vaker een museum bezocht was dat 40% (tabel 2.3).

De samenhang tussen de bezoekers van bezienswaardige gebouwen en archieven en de bezoekers van websites van monumenten en archieven en websites over archeologie levert een soortgelijk beeld op (tabel 2.3). Alleen bij de bezoekers van archieven vinden we een uitzondering op de geschetste trend: van hen die twee tot drie keer een archief bezochten, waren er meer die ook een archief-, monument- of archeologiewebsite bezochten (65%) dan van hen die vier tot elf keer een archief bezochten (51%). Dat kan toevallig zijn, maar het zou ook heel goed kunnen dat deze groep liever het internet gebruikt en alleen een fysiek archief bezoekt als het gezochte materiaal niet online verkrijgbaar is.

We kunnen in ieder geval concluderen dat erfgoedinternetters met name te vinden zijn onder de mensen die frequent een instelling voor cultureel erfgoed bezoeken.

Tabel 2.3

Bezoek van websites musea en websites monumenten, archeologie of archieven (in de afgelopen twaalf maanden ten minste één bezoek) naar respectievelijk bezoekfrequentie musea, bezoekfrequentie archieven en bezoekfrequentie monumenten van de bevolking van 6 jaar en ouder, 2003 (in procenten)

<b>jaarfrequentie museumbezoek</b>	<b>geen</b>	<b>ten hoogste 1x per jaar</b>	<b>2-3x per jaar</b>	<b>4-11x per jaar</b>	<b>1x per maand of vaker</b>	<b>totaal</b>	
bezoek websites musea	5	19	33	49	47	15	
<b>jaarfrequentie archiefbezoek</b>	<b>geen</b>	<b>ten hoogste 1x per jaar</b>	<b>2-3x per jaar</b>	<b>4-11x per jaar</b>	<b>1x per maand of vaker</b>	<b>totaal</b>	
bezoek websites monumenten, archeologie of archieven	8	48	65	51	61	9	
<b>jaarfrequentie monumentbezoek</b>	<b>geen</b>			<b>1-3x per maand</b>	<b>1x per week of vaker</b>	<b>totaal</b>	
bezoek websites monumenten, archeologie of archieven				5	14	16	9

Bron: SCP (AVO'03)

### 2.3 Liefhebbers, passanten en mijders

Bezoekers van digitaal erfgoed zijn er in alle leeftijden maar hebben gemeen dat ze bijna allemaal tot de frequente bezoekers van erfgoedinstellingen behoren. We zouden ons een soort piramide kunnen voorstellen van de bevolking, ingedeeld naar de interesse in cultureel erfgoed. Onder in de piramide vinden we een grote groep niet-geïnteresseerden ('mijders'). Zij bezoeken noch museum, noch monument, noch erfgoedwebsites. Helemaal bovenin vinden we een kleine groep zeer geïnteresseerden ('liefhebbers'). Zij bezoeken juist vaak museum, monument en wat dies meer

zij. Bovendien is een groot percentage van hen actief op het internet. Daartussenin moet zich dan een laag bevinden van gematigde erfgoedliefhebbers tot niet-liefhebbers ('passanten'), die zo nu en dan een uitstapje maakt naar een erfgoedinstelling en waarvan een gedeelte ook het internet als bron van erfgoed informatie heeft ontdekt.

Om meer te weten te komen over de verschillende groepen binnen dit geheel is een clusteranalyse uitgevoerd. In een clusteranalyse worden statistisch verschillende groepen onderscheiden binnen een populatie op basis van door de onderzoeker te bepalen kenmerken. In dit geval zijn dat de kenmerken die in tabel 2.1 en 2.2 al naar voren kwamen. Uiteindelijk werden elf clusters onderscheiden. In vijf daarvan wordt in meer of mindere mate gerefereerd aan digitaal erfgoed. We richten ons voornamelijk op die vijf groepen. Onder de overige zes clusters zijn er die zich slechts op details van elkaar onderscheiden. Omwille van de overzichtelijkheid zijn daarom enkele clusters samengevoegd, zodat er vier overbleven. We komen daardoor uit op in totaal negen clusters. Deze worden beknopt weergegeven (zie ook de tabellen 2.4 en 2.5).

Het gebruik van clusters is een manier om meer zicht te krijgen op de samenstelling van de groep gebruikers van erfgoed op internet. Het onderscheid tussen de verschillende typen is dan ook tot op zekere hoogte kunstmatig. In alle clusters bevinden zich mensen in het centrum, maar zijn er ook mensen aan de rand van het cluster. Veel activiteiten en kenmerken van de erfgoedliefhebbers komen in meerdere clusters voor; dat veroorzaakt onderlinge overlap. De clusters onderscheiden zich voornamelijk van elkaar doordat ze, met uitzondering van het laatste, zijn opgebouwd rond één hoofdactiviteit.

### Cluster 1: Allrounders

In cluster 1 bevindt zich een kleine kern van zeer actieve erfgoedliefhebbers: zo'n 4% van de bevolking vanaf zes jaar<sup>2</sup> (ruim 600.000 personen). Zij hebben in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek vrijwel allemaal een museum en een bezienswaardig gebouw bezocht, zowel fysiek als op internet. Meer dan 70% heeft dat zelfs meerdere malen gedaan. Ook heeft 87% op het web informatie gezocht over het verleden en heeft 33% via internet contact gehad met anderen over vroeger. 30% bezocht fysiek een archief en een niet onaanzienlijk deel is lid van een erfgoedgerelateerde vereniging (historisch genootschap 13%, vriend van museum 12%, andere vereniging voor cultuurbehoud 19%). Meer dan 40% van deze groep heeft zelf ook een verzameling van objecten met historische waarde.

Demografisch ziet het cluster er als volgt uit: het bestaat voor 64% uit mannen, kent een lichte oververtegenwoordiging van middelbare scholieren en werkenden en is als geheel zeer hoog opgeleid. Opvallend is de oververtegenwoordiging van mensen van Indische/Molukse afkomst en westerse allochtonen.

### Cluster 2: Kunstminnaars

Dit cluster beslaat een kleine 8% van de bevolking (bijna 1,2 miljoen personen). De clusterleden vertonen een voorliefde voor het bezoeken van musea, waarbij kunstmusea favoriet zijn. Allemaal bezochten ze een website van een museum, terwijl

81% van hen ook fysiek een museum bezocht. Deze groep vormt hiermee meer dan de helft van alle bezoekers van museumwebsites. Een groot deel heeft ook wel eens een bezienswaardig gebouw bezocht (73%), maar de websites van monumenten en archieven en over archeologie blijven grotendeels onbezocht. Slechts door 20% van deze groep werd zo'n site geraadpleegd in het afgelopen jaar. Ook andere erfgoedgerelateerde activiteiten worden niet noemenswaardig ontplooid door dit cluster. De groep bestaat voor 53% uit vrouwen. Het merendeel van de groep is hoogopgeleid. Er bevinden zich in het cluster iets meer scholieren dan gemiddeld. Ook mensen met een baan in de leeftijdscategorie 35-49 jaar zijn oververtegenwoordigd, evenals, zij het in mindere mate, westerse allochtonen en randstedelingen.

### *Cluster 3: Verenigingsleden*

Deze groep, bestaande uit 5,6 % van de bevolking oftewel een kleine 850.000 personen, is opgebouwd rond de leden van allerlei verenigingen voor cultuurbehoud. 83% van de mensen uit dit cluster is lid van zo'n vereniging. Naast leden van verenigingen voor cultuurbehoud bevat het cluster ook veel leden van historische verenigingen en vrienden van musea, respectievelijk 22% en 24%. Daarmee bevindt zich in deze groep de meerderheid van het totale Nederlandse ledental van erfgoedgerelateerde verenigingen. Een kwart van hen is tevens verzamelaar. Het bezoeken van bezienswaardige gebouwen is bij deze mensen behoorlijk populair: 73% deed dat in het afgelopen jaar. Het internetgebruik echter is nog niet in hevige mate op gang gekomen in deze groep: slechts 8% bezocht een monument-, archief- of archeologiewebsite, 11% een museumwebsite, 10% zocht wat op over het verleden en 7% had via het internet contact met anderen over vroeger. In het cluster komt, evenals in cluster 4, een oververtegenwoordiging van gepensioneerde ouderen voor. De inkomens zijn in deze groep iets hoger dan gemiddeld. Het percentage zeer hoog opgeleiden is extreem groot en er zijn iets minder mannen (48%) dan vrouwen geregistreerd. Autochtonen uit de minder geürbaniseerde delen van Nederland zijn in de groep oververtegenwoordigd.

### *Cluster 4: Verzamelaars*

Dit cluster omvat ruim 8% van de Nederlanders, zo'n 1,2 miljoen personen. In dit cluster ontdekken we voornamelijk veel interesse in historische voorwerpen. Het percentage personen dat objecten met historische waarde verzamelt, is in dit cluster groot: 45%, wat iets hoger is dan in cluster 1. Een aantal clusterleden is bovendien lid van een historische vereniging.

Het bezoek aan musea en bezienswaardige gebouwen is bovengemiddeld (respectievelijk 55% en 63%), maar internetgebruik is bijna verwaarloosbaar (sites monumenten bezocht 5%, sites musea bezocht 1%, gezocht op internet 1%, contact via internet 2%). Het demografisch patroon van deze groep sluit aan bij het beeld dat paragraaf 2.2 schetste van erfgoedliefhebbers: bijna de helft is ouder dan vijftig jaar, een kleine meerderheid is man (52%), de oververtegenwoordiging van gepensioneerden en vutters is aanzienlijk. De inkomens in deze groep liggen een fractie onder

het gemiddelde, terwijl de voltooide opleidingen over het algemeen iets boven het gemiddelde liggen.

De clusters 3 en 4 lijken qua demografisch profiel veel op elkaar, met name door de oververtegenwoordiging van ouderen. Uiteraard verschillen de hoofdactiviteiten in beide clusters. Verder is cluster 4 iets groter dan cluster 3. Daarnaast zijn er nog wel enkele verschillen. Zo ligt onder de verenigingsleden het percentage internetgebruikers flink hoger dan onder de verzamelaars en ook het percentage dat bezoeken bracht aan erfgoedinstellingen ligt wat hoger. In demografisch opzicht bevinden de verschillen zich vooral in opleiding en inkomen: bij verzamelaars vallen deze beide aspecten iets lager uit dan bij verenigingsleden.

#### Cluster 5: Snuffelaars

In dit cluster, 9% van de bevolking (ruim 1,3 miljoen personen) omvattend, bevinden zich voornamelijk mensen die vertrouwd zijn met internet en die bovendien een bescheiden interesse voor erfgoed aan de dag leggen. Museumbezoek en bezoek van bezienswaardige gebouwen liggen in deze groep iets bovengemiddeld, op respectievelijk 44% en 51%. De erfgoedinteresse lijkt zich op internet sterker te manifesteren: maar liefst 87% zocht op internet naar iets over het verleden, 30% bezocht een website van monumenten en dergelijke, 27% bezocht een museumwebsite en 21% had via internet contact met anderen over vroeger. Anders gezegd: van alle mensen die in het afgelopen jaar op internet iets opzochten over vroegere tijden, komt bijna twee derde uit deze groep.

Opvallend is de oververtegenwoordiging van jongeren in deze groep: 36% is scholier of student. Het percentage thuiswonende kinderen onder de respondenten is bovengemiddeld. De volwassenen in deze groep hebben grotendeels een hoge opleiding achter de rug en 58% van de clusterleden verdient bovenmodaal. Van Dijken en Stroeker (2003) maken in een onderzoek naar archiefbezoekers een verschil tussen huidige en potentiële gebruikers van archieven. Die laatste groep is wellicht alleen geïnteresseerd in het digitaal bezoeken van archieven. Zowel huidige (fysieke en virtuele) archiefbezoekers als nieuwe, virtuele archiefbezoekers bevinden zich waar schijnlijk in dit cluster.

#### Cluster 6: Cultuuruitje met het hele gezin

Iedereen in deze groep, die bijna 16% van de bevolking (2,4 miljoen mensen) omvat, is in het jaar voorafgaand aan het onderzoek naar een museum geweest. Voor meer dan de helft van dit cluster bleef het bij één keer, de andere helft bezocht hooguit driemaal een museum. 60% van de groep heeft ook een of meerdere malen een bezienswaardig gebouw bezocht. Niemand echter heeft het internet gebruikt om een erfgoedgerelateerde site te bekijken, informatie te zoeken of contact op te nemen met anderen over vroeger. Los van het erfgoedkader ondernemen de mensen in cluster 6 allerlei andere activiteiten, zowel in de cultuursector, zoals theater- en concertbezoek, als daarbuiten, zoals bezoek aan attractie- en natuurparken.

Opvallend is de oververtegenwoordiging van basisschoolkinderen en kinderen uit de onderbouw van het middelbaar onderwijs in deze groep. Ook vinden we vrij veel hoogopgeleide volwassenen. In het cluster komen veel ouders met jonge kinderen voor. De inkomens zijn gemiddeld hoog.

#### *Cluster 7: Dagjesmensen*

De erfgoedgerelateerde activiteiten die door deze groep (ruim 11%, 1,7 miljoen personen) worden ondernomen, beperken zich tot het bekijken van een bezienswaardig gebouw en het lezen in boeken of tijdschriften over vroeger. De bekeken objecten blijken met name oude stadsdelen en dorpskernen te zijn. Leden van deze groep, niet voor niets 'dagjesmensen' genoemd, bezoeken ook regelmatig recreatiegebieden, bioscopen en andere attracties. Ze zijn in de culturele sector iets minder actief dan cluster 6. Ook deze groep heeft geen gebruik gemaakt van internet in verband met een erfgoedinteresse.

De middelbare leeftijd is in dit cluster oververtegenwoordigd. De opleidingen zijn laag tot middelbaar. Het merendeel van de groep heeft betaald werk, maar er is een kleine oververtegenwoordiging van huisvrouwen en -mannen te zien. Er bevinden zich iets meer autochtonen en mensen van Molukse/Indische afkomst in de groep dan verwacht zou mogen worden op basis van de percentages binnen de hele bevolking.

#### *Cluster 8: Lezers*

Dit achtste cluster (ruim 8%, 1,2 miljoen mensen) vertoont een apart deelnamepatroon. De clusterleden bezochten in het afgelopen jaar helemaal niets op zowel fysiek- als digitaal erfgoedgebied, maar lazen wel allemaal iets over vroeger in een boek of tijdschrift. We merken op dat in de andere groepen, met uitzondering van cluster 9, ook gelezen wordt over het verleden. De bindende factor in dit cluster is dus niet het feit dat de leden wel eens iets over vroeger lezen maar het gegeven dat ze geen gebruik maken van andere erfgoedvoorzieningen.

Bij nadere studie bleek deze groep ook op andere gebieden van vrijetijdsbesteding, zoals het bezoeken van concerten of natuurgebieden, minder actief dan gemiddeld, hoewel het percentage bezoekers nooit op nul uitkwam, zoals bij de erfgoedinstellingen. De groep kent een oververtegenwoordiging van ouderen boven de 65, alleenstaanden en inwonende kinderen. Lage inkomens en laagopgeleiden zijn eveneens oververtegenwoordigd. Een verklarende factor voor de passieve vorm van cultuurdeelname van deze groep kan liggen in de verminderde mobiliteit van het grote aandeel ouderen.

#### *Cluster 9: Non-actief*

Deze groep geeft geen blijk van interesse in cultureel erfgoed. Het is de grootste van alle clusters: 30% van de bevolking, oftewel 4,5 miljoen personen, maakt er deel van uit. Geen van hen heeft in het afgelopen jaar iets van vroeger bekeken, noch fysiek, noch op het internet. Opleiding en inkomen vallen iets lager uit dan gemiddeld en het werkloosheidspercentage iets hoger. Mensen van Turkse, Marokkaanse,

Tabel 2.4

Sociodemografische karakteristieken van de negen profielgroepen

profielgroep	1 allrounders	2 kunstminnaars	3 verenigingsleden	4 verzamelaars
% van bevolking 6 jaar en ouder	4,1	7,7	5,6	8,2
sekses	64% man	53% vrouw	52% vrouw	52% man
leeftijd	lichte oververtegenwoordiging van 35-49-jarigen en jongeren, weinig 65+	35-49-jarigen en jongeren oververtegenwoordigd	geheel boven 35 jaar, veel 50+	veelal boven 20 jaar
opleiding	zeer hoog opgeleid	veel hoogopgeleiden	laagstopgeleiden onder- en hoogst-opgeleiden oververtegenwoordigd	hoogopgeleiden licht oververtegenwoordigd
etniciteit	Indische/Molukse achtergrond en westerse allochtonen licht oververtegenwoordigd	oververtegenwoordiging westerse allochtonen	autochtonen licht oververtegenwoordigd	autochtonen licht oververtegenwoordigd
huishoudinkomen	hogere inkomens oververtegenwoordigd	veel hoge inkomens	hogere inkomens licht oververtegenwoordigd	benedenmodale inkomens iets oververtegenwoordigd
arbeidsmarktpositie	scholieren/studenten en werkenden over-, huisvrouwen/-mannen ondervertegenwoordigd	veel werkenden, oververtegenwoordiging scholieren/studenten	gepensioneerden sterk over-, studenten/scholieren sterk ondervertegenwoordigd	gepensioneerden oververtegenwoordigd
urbanisatiegraad	Randstedelingen licht oververtegenwoordigd	Randstedelingen oververtegenwoordigd	Randstedelingen licht oververtegenwoordigd	Amsterdammers oververtegenwoordigd

- = geen bijzonderheden

Bron: SCP (AVO'03)

Surinaamse en Antilliaanse afkomst zijn in deze groep oververtegenwoordigd. Deze groep blijkt ook minder actief op andere gebieden van vrijetijdsbesteding, zoals bezoek van theater, attractieparken en natuurgebieden.

Tabel 2.4 zet voor de negen profielgroepen de belangrijkste sociodemografische kenmerken op een rij.

In tabel 2.5 is de informatie uit de clusterbeschrijvingen overzichtelijk gemaakt: welk deel van de verschillende typen liefhebbers gebruik maakt van (de verschillende toepassingen van) digitaal erfgoed. Daarbij is voor elk clustertype de groepsgrootte toegevoegd. Deze geeft aan hoeveel Nederlanders (ongeveer) tot het betreffende cluster gerekend kunnen worden en hoeveel procent dat is van de totale bevolking.

<b>5 snuffelaars</b>	<b>6 cultuurritje met het hele gezin</b>	<b>7 dagjesmensen</b>	<b>8 lezers</b>	<b>9 non-actief</b>
9,0	15,9	11,3	8,2	30,0
59% man	54% vrouw	53% vrouw	-	-
veel scholieren/studenten	kinderen onder de 12 oververtegenwoordigd	65+ oververtegenwoordigd	veel 65+	veel 20-35-jarigen
hoogopgeleiden oververtegenwoordigd	lager onderwijs en hoogopgeleiden oververtegenwoordigd	middelbaaropgeleiden licht oververtegenwoordigd	hoogstopgeleiden ondervertegenwoordigd	veel lageropgeleiden
niet-westerse allochtonen iets oververtegenwoordigd	-	autochtonen licht oververtegenwoordigd	Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen oververtegenwoordigd	Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen oververtegenwoordigd
veel hoge inkomens	hogere inkomens licht oververtegenwoordigd	hogere inkomens over-, lagere oververtegenwoordigd	middeninkomens oververtegenwoordigd	lagere inkomens oververtegenwoordigd
scholieren/studenten oververtegenwoordigd	scholieren/studenten licht oververtegenwoordigd	werkenden oververtegenwoordigd	gepensioneerden oververtegenwoordigd	werkenden en studenten/scholieren ondervertegenwoordigd
Randstedelingen oververtegenwoordigd	Amsterdammers licht oververtegenwoordigd	Randstedelingen licht ondervertegenwoordigd	Randstedelingen licht ondervertegenwoordigd	-

Absolute cijfers over het websitebezoek in de verschillende erfgoedsectoren zijn helaas niet voorhanden. Om te kunnen laten zien hoeveel bezoeken er nu exact worden gebracht aan websites van erfgoedinstellingen, is een afzonderlijk onderzoek nodig. Hetzelfde geldt voor het aandeel professionals in het totale digitaal erfgoedpubliek. Het is niet ondenkbaar, zeker gezien de hoge mate waarin websitebezoekers ook niet-digitale activiteiten ontplooiën op erfgoedgebied, dat een behoorlijk aantal van hen professioneel of semi-professioneel betrokken is bij de sector. Jammer genoeg is dat niet te controleren op basis van cijfers uit het AVO of andere erfgoedbrede data. Ook hiervoor is ander onderzoek noodzakelijk.

Tabel 2.5

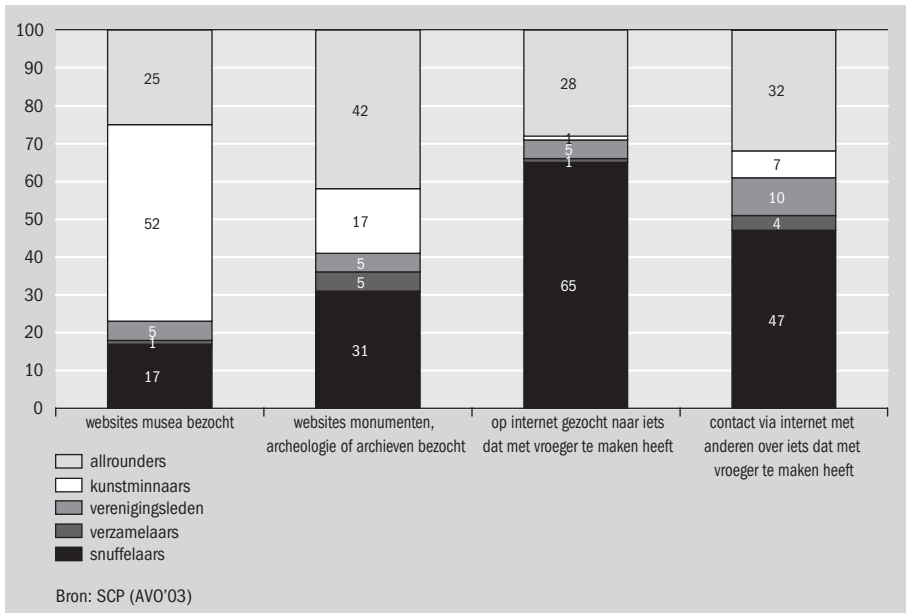
Gebruik van digitaal erfgoed in het afgelopen jaar per cluster (in procenten)

type	aantal personen	museum-websites bezocht	monument-, archief- of archeologie-websites bezocht	op internet gezocht naar informatie over het verleden	via internet contact gehad met anderen over iets dat met vroeger te maken heeft
1 allrounders	614.000 (4,1%)	89	96	87	33
2 kunstminnaars	1.160.000 (7,7%)	100	20	2	4
3 verenigingsleden	843.000 (5,6%)	11	8	10	7
4 verzamelaars	1.228.000 (8,2%)	1	5	1	2
5 snuffelaars	1.358.000 (9,0%)	27	30	87	21

Bron: SCP (AVO'03)

Figuur 2.1

Gebruik van digitaal erfgoed in het afgelopen jaar, aandeel per gebruikerstype (in procenten)



Figuur 2.1 laat zien hoe het totale gebruik van digitaal erfgoed, voor zover dat in het AVO gemeten is, eruitzag in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek. Per soort gebruik is het aandeel van de verschillende typen gebruikers af te lezen. De ontbrekende clusters maakten geen gebruik van digitaal erfgoed. De figuur kan de suggestie wekken dat van de vier manieren van internetgebruik in totaal evenveel gebruik is gemaakt. Dat is niet zo. De totale gebruikpercentages onder de Nederlandse bevolking zijn voor museumwebsites 15% en voor monument-, archief- en



archeologiewebsites 9%. Het totale aantal mensen dat zocht op internet naar iets over het verleden is 13% en dat via internet contact had over vroeger 4% (vgl. tabel 2.3).

## 2.4 Conclusie

Om het digitaal erfgoedgebruik in kaart te brengen, zijn we in dit hoofdstuk achtereenvolgens nagegaan hoe groot de groepen gebruikers van respectievelijk fysiek en digitaal erfgoed zijn, wat de meest kenmerkende eigenschappen van deze groepen zijn en of er een overlap aanwezig is tussen de twee groepen. Dat laatste is het geval. Gebruikers van digitaal erfgoed zijn voor het grootste deel mensen met een royale interesse voor erfgoed, die ook vaak een fysiek bezoek brengen aan een instelling voor cultureel erfgoed.

Specifieker: de groep bezoekers van monument-, archief- en archeologiewebsites bestaat voor 42% uit zeer actieve erfgoedliefhebbers (de allrounders uit cluster 1) en voor 31% uit beginnende erfgoedliefhebbers, oftewel snuffelaars (cluster 5). Bezoekers van museumwebsites zijn voor het grootste deel (52%) frequente museumbezoekers (de kunstminnaars uit het tweede cluster) en voor een kwart allrounders. Mensen die informatie opzoeken op internet zijn met name snuffelaars (65%), onder wie veel scholieren, en allrounders (28%). In deze clusters bevinden zich de meeste bezoekers van fysieke archieven, wat wellicht een deel van de hoge informatiezoekfrequentie kan verklaren. Archiefbezoekers zijn namelijk vaak genealogen, die tegenwoordig veel van hun informatie digitaal kunnen vinden. Scholieren maken veel gebruik van internet voor het verzamelen van informatie voor allerlei opdrachten. Het via internet hebben van contact met anderen over een onderwerp dat met vroeger te maken heeft, lijkt vooralsnog geen echt onderdeel van het internetgebruik voor erfgoeddoeleinden. Er zijn relatief weinig respondenten die aangegeven hebben wel eens dergelijk contact via internet gehad te hebben. Onder de mensen die dat wel hadden, zijn vooral snuffelaars (47%) en allrounders (32%). Niet geheel toevallig bevinden zich in deze twee clusters relatief veel jongeren en mensen van ten hoogste middelbare leeftijd. In paragraaf 2.2 werd ook al geconstateerd dat het redelijkerwijs te verwachten is dat deze jongere mensen in grotere mate vertrouwd zijn met het internet en wat gemakkelijker gebruikmaken van chatprogramma's en nieuwsgroepen dan de oudere erfgoedliefhebbers. Overigens blijft het merkwaardig dat ook e-mail niet echt lijkt te zijn doorgedrongen als medium voor het uitwisselen van informatie over het verleden.

Zoals geconstateerd zijn voor het vervolg van dit onderzoek niet alle negen clusters even relevant. Het kwalitatieve deel van het onderzoek richt zich op de clusters waarin het gebruik van digitaal erfgoed voorkomt. Dat zijn de clusters 1 tot en met 5.

## Noten

- 1 Het veldwerk voor het AVO is verricht in de periode september 2003-januari 2004. De adressen zijn bepaald door middel van een enkelvoudige, aselecte adressensteekproef. De omvang van de steekproef bedraagt circa 10.000 huishoudens. De respons bedraagt 6404 volledige huishoudens, waarvan 13.721 personen deel uitmaken. De steekproef kan na weging worden beschouwd als representatief voor de Nederlandse bevolking, hoewel sommige etnische groepen ondervertegenwoordigd zijn (zie voor een uitgebreide beschrijving en analyse van dit onderzoek Stoop 2005).
- 2 Volgens cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek waren er ten tijde van het AVO (eind 2003, begin 2004) 15,0 miljoen Nederlanders van zes jaar en ouder; op dit getal zijn de schattingen van de groepsgrootten per cluster gebaseerd (statline.cbs.nl, geraadpleegd 11 mei 2006).

## 3 Achtergronden van erfgoedinteresse

### 3.1 Waarom is erfgoed interessant?

#### *Achtergronden van erfgoedinteresse*

Waarom houdt iemand zich met cultureel erfgoed bezig? Dit kan zijn omdat iemand zich al van jongs af aan voor geschiedenis interesseert, maar ook omdat iemand bijvoorbeeld eens graag zou willen weten wanneer en door wie zijn of haar huis gebouwd is. Gaat het om het langetermijnperspectief, dan raakt de vraag aan zingeving en persoonlijke vraagstukken. Is het de vraagsteller daarentegen om de korte termijn te doen, dan zijn doelen als tijdelijke belangstelling en amusement belangrijker.

Voor het samenstellen van de leidraad bij de focusgroepgesprekken (zie bijlage D) zijn we te rade gegaan bij de theoretische en onderzoeksliteratuur over het onderwerp. Deze paragraaf en de volgende geven een beknopte weergave van die literatuurstudie, alvorens de resultaten van de focusgroepen aan bod komen. Hierbij maken we onderscheid tussen de twee genoemde tijdsperspectieven, lange termijn en korte termijn. In het eerste geval spreken we van *achtergronden* van de erfgoedinteresse. Hieraan is deze paragraaf gewijd. In het tweede geval spreken we van *aanleidingen*: beweegredenen voor concrete erfgoedactiviteiten. Deze komen in paragraaf 3.2 aan de orde.

#### *Identiteit en leefomgeving in heden, verleden en toekomst*

In zijn theorie over identiteitsvorming legt G.H. Mead (1969) een directe verbinding tussen de identiteit van het individu en zijn leefomgeving. Het heden, de sociale leefomgeving zoals die er op dit moment uitziet, is immers voortgekomen uit (constructies uit) het verleden (vgl. Schütz 1974; Schütz & Luckmann 1979). Het verleden duikt in allerlei vormen op: bijvoorbeeld als herinneringen, gewoonten, omgangsvormen, instituties en tradities, maar evengoed als elementen in de uiterlijke leefomgeving, zoals gebouwen en natuurlijke gebieden. Er is een constante wisselwerking tussen het individu en zijn omgeving, waardoor beide zich continu ontwikkelen.

#### *Betekenisverlening aan objecten*

Historische objecten zijn over het algemeen voor ons belangrijk door de betekenissen die ze dragen. Dat kunnen betekenissen zijn die de vroegere functionaliteit betreffen, zoals bij historisch huisraad of vervoermiddelen die voorafgingen aan onze auto. Het kunnen echter ook betekenissen zijn die nog steeds bepalend zijn voor ons leven, zoals bij aktes die de stichting van een natie bezegelen.

Hoe gaat die interactie tussen object en kijker nu in zijn werk? Uit de literatuur haalden we drie concepten die model kunnen staan voor de verwerking van informatie uit het verleden aan de hand van een historisch object: *historisch besef*, *persoonlijke vergelijking* en *lokale oriëntatie*.

### *Historisch besef*

Volgens Rüsen komt het historisch besef tot stand door het oproepen van herinneringen en ervaringen uit het verleden, waardoor maatschappelijke veranderingen kunnen worden geïnterpreteerd (Rüsen 1994; Rüsen et al. 1991). Dit is het duidelijkst te zien aan de hand van een geschiedenisverhaal met de klassieke indeling van begin, middenstuk en einde: een fenomeen is binnen zo'n geschiedenis op dusdanige wijze veranderd dat de gebeurtenissen eromheen verklaren waarom het aan het einde van de periode anders geworden is dan het aan het begin was. Niet alleen gesproken of geschreven teksten zijn daarbij belangrijk, ook monumenten en andere symbolische voorwerpen uit het verleden spelen een rol in het narratieve proces. Historische objecten hebben bij zo'n geschiedenis een symboolfunctie: ze kunnen in één woord of beeld de betekenis van de bijbehorende geschiedenis laten zien (Rüsen et al. 1991: 230).

Rüsen et al. (1991: 231) zien twee functies van het historisch besef: praktische tijdsoriëntering en historische identiteitsvorming. Praktische tijdsoriëntering betekent dat het individu zichzelf op een zinvolle manier kan plaatsen in het tijdsverloop van verschillende geschiedenisverhalen en zijn handelen daarmee sturing geeft. Historische identiteitsvorming voltrekt zich wanneer een individu of groep zich vereenzelvigd met gebeurtenissen in een bepaalde geschiedenis. Dat kan over de grenzen van het tijdverloop van het eigen leven gaan.

### *Persoonlijke vergelijking*

Volgens Van Vree (geciteerd in Ribbens 2002) zijn het afsterven van grote ideologische verhalen en een groeiend individualisme oorzaken van de versplintering van de historische cultuur. Daardoor is de *persoonlijke beleving* van het verleden belangrijker geworden dan het kennen van de context van gebeurtenissen. Door het ontbreken van die grotere contexten is de historische cultuur fragmentarisch, democratisch en individueel geworden. Kenmerken van het hedendaags historisch besef zijn dan ook de ervaring van het vreemde, de belangstelling voor anonieme ('gewone', niet-bekende) historische personen en het bewustzijn dat er meerdere visies op het verleden mogelijk zijn. De persoonlijke confrontatie met personen en zaken uit het verleden levert een voortdurend vergelijken op van de vroegere en de eigen leefomstandigheden.

De rol van cultuurhistorische objecten in historisch besef en persoonlijke vergelijking is grotendeels dezelfde. Het gaat erom dat de objecten opvattingen en levenswijzen symboliseren en op visuele wijze 'vertellen' over personen, gebeurtenissen en ideeën uit andere tijden.

### *Lokale oriëntatie*

Ribbens (2002) signaleert een toename van de interesse in de lokale historie vanaf de jaren zestig. Dit wordt door trendcijfers van Van den Broek et al. (2005) bevestigd. Vaak wordt deze trend gezien als een reactie op de toenemende globalisering. Simon (2004) legt uit dat processen van globalisering en lokalisering geen tegengestelde bewegingen zijn maar samenhangende onderdelen van dezelfde ontwikkeling. De toename van lokaalhistorische interesse zou het gevolg zijn van het bewustzijn

dat men deel uitmaakt van een veranderende wereld, waarin vervolgens nieuwe oriëntatiepunten worden gezocht. In het proces van globalisering wordt opnieuw aandacht geschonken aan onder meer lokale sociale vormen. Streekeigen kenmerken, waaronder cultureel erfgoed, worden gebruikt om regionale identiteiten vast te leggen. Van den Eerenbeemt (geciteerd in Ribbens 2002) noemt dit fenomeen belangstelling voor het ‘kleine’ en het ‘eigene’. Hij sluit daarbij overigens ook de toename van de belangstelling voor genealogie in.

De interesse voor de lokale geschiedenis zouden we dus kunnen zien als een directe vorm van betekenisontlening door individuen aan cultureel erfgoed, met als doel de constructie van de eigen groepsidentiteit of streekidentiteit.

### 3.2 Kortetermijnaanleidingen voor gebruik van cultureel erfgoed

Naast de in de vorige paragraaf besproken achtergrond van het ondernemen van erfgoedactiviteiten – de motivatie op de lange termijn – zijn er, zoals we al aangaven, ook volop redenen vanuit het kortetermijnperspectief te geven. Het is immers moeilijk voor te stellen dat ‘het vormen van identiteit’ voor mensen een reden zal zijn om een bezoek te brengen aan een museum of een tripje te ondernemen naar een oud stadsdeel. In plaats daarvan komt in bestaand empirisch onderzoek naar het ‘waarom’ van erfgoedactiviteiten een aantal andere, direct aanwijsbare motivaties naar voren.

Belangstelling voor erfgoed wordt door geïnteresseerden zelf wel omschreven als nieuwsgierigheid naar ‘hoe het vroeger was’. Noemenswaardig in dit verband is een onderzoek van Merriman uit 1993 (geciteerd in Ribbens 2002) naar de interesse voor het verleden in Groot-Brittannië. De meerderheid van zijn onderzoekspanel zegt waarde te hechten aan historische kennis, omdat geschiedenis laat zien hoe het heden ontstaan is en omdat uit het verleden lessen getrokken kunnen worden voor de toekomst. De verbinding verleden – heden – toekomst, waarop de constructie van identiteit volgens Rüsen is gebaseerd, komt hier dus overigens inderdaad naar voren. Naast deze interesse om kennis te verzamelen, spreekt een grote groep mensen echter van ‘pure’ interesse in de zin van nieuwsgierigheid. Belangstelling voor het verleden heeft dus twee verschijningsvormen: belangstelling ter lering enerzijds en ter vermaak anderzijds, waarvan de laatste door het panel van Merriman ‘nieuwsgierigheid’ wordt genoemd.

Voor historische belangstelling op korte termijn zijn verschillende voedingsbodems denkbaar:

#### Nostalgie

Nostalgie wordt gezien als een belangrijk aspect van de hedendaagse omgang met het verleden. Deze wordt omschreven als het romantiseren van het verleden en het verheffen van specifieke tijdvakken, of ‘de goede oude tijd’ in het algemeen, boven de huidige tijd. Achtergronden van nostalgie worden vaak gezocht in ontevredenheid over het heden en een gebrek aan vertrouwen in de toekomst (Ribbens 2002).

### *Externe factoren*

Kortdurende belangstelling voor erfgoed kan ‘opgelegd’ zijn van buitenaf. Iemand verdiept zich in het verleden op verzoek of als opdracht, of bij deelname aan een gezamenlijke activiteit. Een externe factor kan zo bijvoorbeeld een werkgever zijn, een opleiding, of een informelere verplichting.

### *Sociale netwerk en status*

Een bezoek aan een historisch object hoeft niet te worden ingegeven door daadwerkelijke interesse. Het kan ook in het teken staan van ‘iets gezelligs doen met vrienden’ (De Haan 1997; vgl. ook MLA 2004). De inhoud van het bezoek is in zo’n geval ondergeschikt aan het feit dat het bezoek plaatsvindt en met wie.

Merriman (1993, geciteerd in Ribbens 2002) neemt als uitgangspunt van zijn analyses de sociale status van zijn respondenten. De historische belangstelling van personen met een hogere sociale status uit zich in fanatiek stamboomonderzoek of deelname aan het historisch verenigingsleven. Personen met een lagere sociale status beleven het verleden thuis, in herinneringen of door wandelingen in de omgeving. De beleving richt zich bij hen met name op de regionale historie.

### *Competentie*

Een verklaring die Van den Broek et al. (1999) aanvoeren voor het grote aandeel hoger opgeleide ouderen onder cultuurparticipanten, is dat zij beschikken over culturele competentie: het vermogen tot begrip en interpretatie van culturele uitingen. Die competentie, gecombineerd met een toename van vrije tijd bij mensen die stoppen met werken, zorgt voor de hoge gemiddelde leeftijd en opleiding van erfgoedliefhebbers. Competentie en vrije tijd zijn in dit geval niet zo zeer motieven als wel voorwaarden om zich bezig te houden met cultureel erfgoed (vgl. Ganzeboom 1984; Van den Broek 2000).

Volgens de gebruikte literatuur liggen dus meerdere factoren ten grondslag aan de belangstelling voor cultureel erfgoed van een individu. Op de lange termijn lijkt de constructie van de eigen identiteit een belangrijke motivatie te zijn voor historische interesse. Op de kortere termijn kan interesse verband houden met nostalgie, status en externe factoren. In de volgende paragraaf wordt beschreven tot welke bevindingen het in de gesprekken aan de orde stellen van deze motieven leidde.

## 3.3 *De vijf typen nader onderzocht: kwalitatieve analyse van focusgroepgesprekken*

### *Focusgroepgesprekken*

De focusgroepen bestonden uit zes tot tien mensen, die werden uitgenodigd om te vertellen over hun interesse in erfgoed en het gebruik van internet daarbij. Het spreken met groepen in plaats van met personen afzonderlijk heeft het mogelijk gemaakt binnen het beschikbare tijdsbudget meerdere vertegenwoordigers van ieder profiel in het onderzoek te betrekken.

Gezien de geringe aantallen respondenten per focusgroep zijn de bevindingen niet zonder meer representatief voor de groepen als geheel. Bovendien is de indeling in typen een constructie: handig om inzicht te verkrijgen maar weerbarstiger wanneer het gaat om het categoriseren van een individu. Dat betekent dat de focusgroepen geen exacte afspiegeling van de typen zijn; ze hebben binnen deze studie tot doel een nadere illustratie van de profielen te bieden.

### Werkwijze

Parallel aan de profielen is het gewenste aantal focusgroepen en de bijbehorende samenstelling per groep vastgesteld. Geprobeerd is uit alle vier de erfgoedsectoren (musea, archieven, monumenten en archeologie) een aantal organisaties te benaderen, om in de focusgroepen het hele scala aan erfgoedinteresses zo goed mogelijk vertegenwoordigd te hebben. Een tiental erfgoedinstellingen (zie bijlage B) heeft op de website een uitnodiging tot inschrijving voor het onderzoek geplaatst. Bezoekers van deze websites konden zich vervolgens via een link naar de site van het SCP vrijwillig aanmelden voor deelname. Vervolgens vulden zij een korte vragenlijst in (bijlage C). Aan de hand van de antwoorden op de vragen, die gelijk waren aan die uit het AVO, konden van de aanmelders de relevante kenmerken worden nagegaan, op basis waarvan ze bij een van de typen konden worden ingedeeld.

In een tijdsbestek van elf weken meldden zich 160 personen aan voor deelname, van wie er 105 werden benaderd. Van hen konden zich er 66 niet vrijmaken voor deelname aan een focusgroepgesprek op de vastgestelde plaats en tijd. De 39 personen die dat wel konden, hebben allen deelgenomen aan een focusgroep. Samen met acht deelnemers aan een proefgesprek komt het totale aantal deelnemers op 47.

In de gespreksgroepen werd gebruik gemaakt van een gesprekshandleiding, aan de hand waarvan in elke groep de volgende hoofdvragen besproken werden:

- 1 Wat is de kern van uw interesse voor het verleden en waar komt die interesse vandaan?
- 2 Welke verschillende bronnen spreekt u aan voor het verzamelen van verschillende soorten informatie?
- 3 Voor welke zaken die betrekking hebben op erfgoed hebt u in de afgelopen tijd het internet gebruikt?
- 4 Wat zijn voor u de sterke en zwakke punten van het internet, wanneer u dat gebruikt ten behoeve van uw interesse voor cultureel erfgoed?

De kernvragen volgen rechtstreeks uit de onderzoeksvragen 3 tot en met 6 (zie § 1.4). De volgorde van de vragen is gehandhaafd in de behandeling in de focusgroepen, vanwege de logische opeenvolging van de onderwerpen: van breed – de erfgoedinteresse in zijn geheel – naar smal – het internetgebruik dat uit de interesse volgt.

## Groepen

Om een reëel beeld van en contextuele informatie over de groepen te verstrekken, wordt nu eerst de groepssamenstelling beschreven. De groepen 5 en 6 passen beide binnen het profiel van de 'snuffelaars'. Groep 6 was oorspronkelijk bedoeld om te experimenteren met de opzet van de focusgroep, maar is uiteindelijk vanwege het goede verloop en het grote aantal jongeren meegenomen in de analyses. Dat verklaart de vertegenwoordiging van dit ene type erfgoedliefhebber door twee groepen.

### Groep 1

Typering: Allrounders

Samenstelling: Zes mannen; twee tussen 35-49 jaar en vier tussen 50-64 jaar  
Twee vrouwen tussen 35-49 jaar

Kenmerken: De deelnemers in deze groep zijn al lange tijd betrokken liefhebbers van verschillende vormen van cultureel erfgoed. Enkele van hen zijn eveneens beroepsmatig betrokken bij de erfgoedsector, als archivaris, archeoloog, beheerder van een monument of museummedewerker. In de groep zitten ook leden van historische verenigingen en mensen met eigen collecties historische spullen. De groepsleden bezochten in het afgelopen jaar minstens viermaal een bezienswaardig historisch gebouw en sommige brachten bezoeken aan verschillende andere instellingen, zoals archieven, musea of archeologische opgravingen. Allen gebruiken dagelijks internet voor hun liefhebberij en lezen meerdere malen per week iets over het verleden in boeken of tijdschriften.

### Groep 2

Typering: Kunstminnaars

Samenstelling: Zes mannen; een tussen 35-49 jaar, vier tussen 50-64 jaar, een 65+  
Twee vrouwen; een tussen 20-34 jaar en een tussen 50-64 jaar

Kenmerken: De leden van groep 2 houden vooral van kunsthistorisch erfgoed. Zij bezochten in de twaalf maanden voor hun inschrijving minstens vier keer een museum en brachten gemiddeld twee tot drie keer een bezoek aan een bezienswaardig gebouw. Allen bezochten websites van musea. De meerderheid bezocht ook websites van andere erfgoedinstanties, zocht naar informatie en had via internet contact met anderen. Deelnemers aan deze groep maken per week enkele malen gebruik van het internet in het kader van hun interesse en lezen wekelijks iets over het verleden in boeken of tijdschriften. De helft is lid van een erfgoedgerelateerde vereniging.



### Groep 3

- Typering: Verenigingsleden
- Samenstelling: Vijf mannen; een tussen 20-34 jaar en vier tussen 50-64 jaar  
Drie vrouwen; een tussen 20-34 jaar en twee 65+
- Kenmerken: Deze deelnemers zijn allemaal lid van een historische vereniging of andere vereniging voor erfgoedbehoud. Tweemaal of vaker brachten zij in de twaalf maanden voorafgaand aan hun inschrijving een bezoek aan een museum of een bezienswaardig gebouw. Ze hebben in de twaalf maanden voor hun inschrijving vrijwel allemaal websites bezocht van zowel musea als monumenten of andere instellingen voor cultureel erfgoed. Meerdere malen per week gebruiken zij internet voor hun liefhebberij. Per week lezen zij minstens eenmaal iets over het verleden in boeken of tijdschriften.

### Groep 4

- Typering: Verzamelaars
- Samenstelling: Vijf mannen; een tussen 20-34 jaar, een tussen 35-49 jaar, twee tussen 50-64 jaar, een 65+
- Kenmerken: Twee vrouwen tussen 35-49 jaar
- De groepsleden verzamelen zelf stukken met historische waarde. Minstens vier maal bezochten ze in de afgelopen twaalf maanden een museum en minstens tweemaal een bezienswaardig gebouw. Archieven en archeologische opgravingen werden door sommige groepsleden enkele malen bezocht, door andere geheel niet. Ten behoeve van hun interesse kijken zij meerdere malen per week op het internet en in boeken en tijdschriften.

### Groep 5

- Typering: Snuffelaars
- Samenstelling: Vijf vrouwen; vier tussen 20-34 jaar, een tussen 35-49 jaar
- Kenmerken: Eén man tussen 35-40 jaar
- De deelnemers zijn jonger dan die in de tot nu toe besproken groepen. In de afgelopen twaalf maanden hebben ze gemiddeld één keer een museum of een bezienswaardig gebouw bezocht. Archieven of opgravingen werden niet bezocht. Het grootste deel leest niet meer dan enkele keren per maand iets in tijdschriften of boeken over het verleden en gebruikt niet meer dan enkele keren per week het internet. Eén deelnemer is lid van een historische vereniging.

### Groep 6

- Typering: Snuffelaars
- Samenstelling: Zes vrouwen tussen 20-34 jaar  
Twee mannen tussen 20-34 jaar

**Kenmerken:** Deze groep, oorspronkelijk de proefgroep, bestaat uit een achttal hbo- en universitaire (ex-)studenten die allemaal een interesse hebben voor historie of kunsthistorie. Van de meeste van deze respondenten zijn geen precieze gegevens over erfgoedparticipatie beschikbaar. De respondenten gaven aan ervaring te hebben met internetpagina's van instellingen voor kunst en cultuur, zoals musea en archieven. Ook bezoeken de meesten van hen regelmatig (één keer per jaar of meer) een museum of bezienswaardig gebouw.

De deelnemers zijn, door de manier waarop de werving plaatsvond, naar alle waarschijnlijkheid actiever bezig met erfgoed en internet dan hun typegenoten. Verder valt de steeds scheve man-vrouwverdeling binnen de groepen op, waarbij de mannen domineren in de meer betrokken groepen en de vrouwen bij de 'snuffelaars'. Vergelijking met tabel 2.9 leert dat de verhoudingen meermaals afwijken van die binnen de gehele bevolking. Zoals ook de typen uit hoofdstuk 2 niet strikt gescheiden zijn, lopen de focusgroepen enigszins in elkaar over wat betreft kenmerken van de deelnemers. De groepen overlappen elkaar daardoor her en der.

### 3.4 *Interesse voor erfgoed volgens de geïnteresseerden*

#### *De belangstelling*

Mensen met interesse voor cultureel erfgoed constateren bij zichzelf een grote nieuwsgierigheid naar personen en gebeurtenissen uit het verleden. De hoofdvraag hierbij is: hoe leefden de mensen die hier vroeger woonden? Deze vraag richt zich soms op individuele personen (zou de metselaar die aan dit kasteel gebouwd heeft een vrouw en kinderen hebben moeten onderhouden?) en soms op grotere groepen (hoe moet ik mij het gedachtengoed van onze zeventiende-eeuwse landgenoten nu precies voorstellen?).

De nieuwsgierigheid is te beschrijven als de drang om kenniselementen te verzamelen over het onderwerp van interesse. Bij de meeste respondenten is de nieuwsgierigheid ingebed in een brede, algemenere culturele interesse; bij enkele liefhebbers staat deze echter op zichzelf en richt zich uitsluitend op een specifieke historische episode of een specifiek historisch fenomeen, zoals gereedschap uit een bepaalde tijd of een bepaald vakgebied.

'Ik had bijvoorbeeld wel de jaren zeventig willen zien. Dat lijkt me echt grappig, ideeën en idealen enzo. Als ik bijvoorbeeld een gebouw zie in oranje-bruin, moet ik altijd aan de jaren zeventig denken. Je leest daar van alles over, over ABBA en allerlei goede bands. Ik had dat best mee willen maken.'

(Groep 6, vrouw 20-34 jaar)

### Het sneeuwbaaleffect

Iedere liefhebber heeft eigen vragen, die zich telkens vernieuwen als hij of zij weer nieuwe kennis verworven heeft. Over het algemeen sluiten de vragen aan bij de directe leefomgeving van de deelnemers. Zo richt de interesse zich bij de meeste van hen op de familie- of streekgeschiedenis of is er een verband met hun vakgebied. Vragen ontstaan ‘dicht bij jezelf’, zoals in de gespreksgroepen werd geformuleerd. Dit punt komt in alle groepen naar voren maar het meest expliciet in de groepen 5 en 6. Daarnaast is het mogelijk dat iemand toevallig in aanraking komt met een specifieke historische gebeurtenis of een bepaalde persoon of groep personen en dan besluit daar uitgebreider onderzoek naar te doen. Dit komt vooral voor bij breedgeoriënteerde cultuurliefhebbers.

Wanneer specifieke vragen geheel of gedeeltelijk beantwoord kunnen worden, ontstaat vaak het veelgenoemde sneeuwbaaleffect: hoe meer iemand weet, hoe meer verbanden gelegd kunnen worden, hoe meer iemand ook verwacht niet te weten, hoe meer vragen er ontstaan, enzovoorts.

De uitbreiding van kennis door informatieverzameling begint, zoals gezegd, vaak bij een vraag over de eigen leefomgeving. Nieuwe kennis sluit aan bij wat bekend en dichtbij is en roept steeds nieuwe vragen op. Deelnemers vergelijken dat proces van informatieverzameling met het maken van een puzzel waarvan telkens nog stukjes blijken te missen. Enerzijds irriteert dat hen, anderzijds laat het ruimte voor de eigen verbeelding, en dat is nu juist wat erfgoed zo boeiend maakt.

Persoon 1: ‘Je voelt je een soort detective.’

Persoon 2: ‘Hoe meer je weet, des te meer weet je dat je niet weet.’

Persoon 3: ‘En dat wil je dan ook nog weten.’

Persoon 4: ‘Je gaat ook steeds uitbreiden: dit heb ik, dit is compleet. En dan kun je weer denken: wat is er verder?’

(Groep 5)

Persoon 1: ‘Wat het ook veel leuker maakt, denk ik, is als je er zelf iets meer van weet.’

Persoon 2: ‘Want daardoor zie je dingen en dat maakt dat je nog meer dingen weet en dan krijg je zo’n sneeuwbaaleffect. Dan wordt het elke keer leuker. Op een gegeven moment ga je ook van alles opzoeken: als je bijvoorbeeld namen tegenkomt die je niet kent, zoek je ze op en dan wordt het iets persoonlijks.’

(Groep 6)

### Historisch perspectief

Verskillende deelnemers denken dat hun nieuwsgierige houding een uiting is van de behoefte om een historische dimensie aan hun leven toe te voegen. In alle groepen geven deelnemers, in verschillende bewoordingen, blijk van de gedachte dat het eigen leven een schakeltje is in een ontwikkeling van verleden via heden naar toekomst. Het onderzoeken van die ontwikkeling wordt des te interessanter als het eigen leven blijkt opgenomen in de historische keten. Kennis over personen, ontwikkelingen en attitudes uit het verleden verscherpen een vaag beeld van ‘wat hiervoor was’. Een bezoek aan een historisch object of een andere erfgoedactiviteit brengt vervolgens een deel van het verleden dichterbij en maakt dat men zich bewust wordt van deze historische dimensie.

‘In archieven kun je eigenlijk in een tijdmachine stappen. Die geschiedenis, jouw geschiedenis, je oorsprong, je identiteit, dat dat levend gemaakt kan worden... dat is niet abstract, niet zwart of wit...’

(Groep 1, man 50-64 jr.)

‘Ik vind het leuk dat je je ergens onderdeel van waant. Ik ben net de twintig gepasseerd – en dan sta je tegenover iets dat duizend jaar oud is. Dat je jezelf met je schamele leeftijd in zo’n enorm historisch perspectief kunt plaatsen, dat is wel mooi. Het feit dat jij in dat ding bent. En dat het al eeuwen ergens staat. Dat je deel bent van, dat je rondloopt in iets dat al veel verder teruggaat dan jijzelf.’

(Groep 6, man 20-34 jr.)

Groep 2, waarin zich met name kunstliefhebbers bevinden, meent dat de nieuwsgierigheid voortkomt uit honger naar het beleven van ‘magische momenten’. De interesse van deze groep gaat met name uit naar historische kunstwerken. De liefhebbers hiervan zijn steeds op zoek naar mooie dingen, maar kunnen niet beschrijven waar die drang vandaan komt of aan beantwoordt. Evenmin kunnen zij goed duidelijk maken wat er aan het beleven van een kunstwerk plezierig is, naast de ‘roes’ waarin men kan verkeren en dat het ‘fantastisch’ is. Het bekijken van voorwerpen waarbij de kunstzinnige waarde vooropstaat heeft kennelijk een andere lading dan het bekijken van objecten waarbij de historische waarde het belangrijkste is.

De theorie van Rüsen over ‘historisch besef’ is met deze resultaten te bevestigen noch te ontkennen. Bij veel respondenten lijkt de definitie van historisch besef als samenhangend geheel van interpretaties goed op te gaan. Er is echter niet altijd sprake van een gevoel van verbondenheid met het verleden, dat in Rüsen’s begrip van historisch besef essentieel is.

### *Persoonlijke aanleg*

De belangstelling voor het verleden en het bijbehorende erfgoed komt volgens de respondenten van binnenuit, meer dan vanuit het ouderlijk milieu, de school of de vriendenkring. In gezinnen waarin de ouders historische interesse hadden en al hun kinderen culturele bagage meegaven, namen sommige kinderen wel de belangstelling voor het verleden over, terwijl andere dat niet deden. Andersom komt ook voor: kinderen op scholen waar nauwelijks aandacht werd besteed aan cultuur, ontwikkelden later hun interesse voor kunsthistorie.

Volgens de deelnemers is hun erfgoedliefhebberij iets heel persoonlijks. De historische interesse moet echter gestimuleerd worden: zonder aanleiding of cultureel geïnteresseerde omgeving blijft deze latent. Hierin spelen milieu en school wél een rol. Zo'n aanleiding kan variëren: een incidenteel bezoek aan een culturele instelling, het lezen van een boek of tijdschrift, het imiteren van de geschiedkundige interesse van een persoonlijke identificatiefiguur, et cetera.

Sommige deelnemers hebben in hun studententijd of zelfs pas tijdens hun pensioen hun culturele belangstelling ontplooid, terwijl andere het volgens eigen zeggen 'met de paplepel kregen ingegoten'. Over één ding zijn de respondenten het echter hoe dan ook eens: zonder de eigen nieuwsgierigheid hebben invloeden van buitenaf nauwelijks effect.

Het lijkt er daarmee op dat een persoonlijke aanleg voor historische belangstelling de belangrijkste, achterliggende 'oorzaak' van erfgoedinteresse is, die met behulp van omgevingsfactoren tot ontplooiing kan worden gebracht. Over invloeden van nostalgie en statusargumenten is aan de hand van materiaal uit dit onderzoek geen uitspraak te doen. Externe interesse kan wel leiden tot incidentele deelname, maar lijkt geen veroorzaker van langdurige belangstelling.

### 3.5 *Verwerkingspatronen*

#### *Inleven*

Op verschillende manieren proberen de erfgoedliefhebbers aan hun nieuwsgierigheid te beantwoorden. Het eerste wat steeds genoemd wordt, is het zich *inleven* in historische personen. De deelnemers stellen zich voor hoe het dagelijks leven van een concrete persoon in een specifieke tijd eruitzag, aan de hand van de objecten die uit die tijd zijn overgebleven. Zo zijn zij bij het bestuderen van historische voorwerpen en gebeurtenissen steeds bezig zich de mens achter het object voor te stellen. Vaak wordt gezegd dat het uiterlijk van oude steden een sfeer creëert die bijdraagt aan het vermogen zich voor te stellen hoe het leven in andere tijden geweest moet zijn. Bij bezoek aan een erfgoedobject voelen de deelnemers zich aldus in een historische context geplaatst. Dit gevoel is sterker naarmate de kennis van de bezoeker over een gebouw, stad of ander object groter is.

Bij nadere analyse blijkt dat vrijwel alleen de vrouwen onder de respondenten zich achter de objecten een concreet mens voorstellen, of dat althans alleen zij daarvan

melding maken. De groepen 5 en 6 bevatten veel vrouwelijke respondenten en in die groepen wordt dan ook melding gemaakt van de boeiende aspecten van het zich inleven in een individuele, fictieve persoon. In groepen die meer deskundige erfgoedgeïnteresseerden, amateur-historici en kunstliefhebbers bevatten – voornamelijk mannen – en bij mannelijke ‘snuffelaars’ komt deze manier van beleven minder expliciet naar voren.

‘Dat eeuwen geleden misschien wel mensen dat muurtje hebben gemetseld, dat vind ik gewoon een heel leuk idee. Dat een kerel hier bijvoorbeeld heel hard aan het werk was voor zijn gezin. Wat voor iemand was dat dan?’

(Groep 6, vrouw 20-34 jr.)

‘Hoe zaten die mensen daar te schilderen? En de afgebeelde taferelen, hoeveel werkelijkheid is dat? Ook om jezelf daarin te plaatsen, moet je je voorstellen dat die mensen daar echt zo zitten.’

(Groep 5, vrouw 20-34 jr.)

Dit zich inleven in de geschiedenis hebben we als zodanig niet kunnen formuleren vanuit de theorie, maar het blijkt in de focusgroepen wel degelijk een manier te zijn waarop informatie uit erfgoedbronnen verwerkt wordt. In eerder onderzoek naar historische interesse werd beschreven dat belangstelling voor historische individuen meer voorkomt bij vrouwen dan bij mannen. In een onderzoek onder examenkandidaten geschiedenis vond Dück (geciteerd in Rüsen et al. 1991) dat de meisjes onder de respondenten een zogenoemde persoonsgecentreerde interesse voor het verleden vertoonden. Dat wil zeggen dat zij zich met name interesseerden voor de actoren, de handelende individuen, in de geschiedenis. Bij de jongens daarentegen stond het enthousiasme voor nationale aangelegenheden en technische ontwikkelingen voorop. Algemener ging de voorkeur van de jongens uit naar economische geschiedenis, die van de meisjes naar kunstgeschiedenis. Seksespecifiek onderscheid in historische interesse komt ook naar voren in een onderzoek naar museumbezoekers van het Britse Museums, Libraries & Archives Council (MLA 2004). Mannelijke bezoekers blijken vaker geïnteresseerd in wetenschappelijke tentoonstellingen (65%, tegenover 49% van de vrouwen), terwijl de voorkeur van vrouwen wat meer uitgaat naar kunst en cultuur (57%, tegenover 49% van de mannen).

### *Fascinerende veranderingen*

Veel participanten geven aan gefascineerd te zijn door veranderingen die door de tijd heen hebben plaatsgevonden. Zulke veranderingen kunnen betrekking hebben op een specifieke plaats of regio, maar ze kunnen ook opvattingen in een samenleving of de dagelijkse manier van leven betreffen. Hoe dan ook, veranderingen hebben hun weerslag op het uiterlijk van woonplaatsen en gebruiksvoorwerpen, die voor de respondenten daarom aantrekkingskracht hebben.

Voor oudere liefhebbers geldt soms dat bepaalde veranderingen extra aanspreken indien ze plaatsgevonden hebben tijdens het eigen leven. Een enkele deelnemer, de actieve amateur-historicus, probeert veranderingen vast te leggen op foto, voorzover deze zijn af te lezen aan zichtbare objecten, of in geschrift. De meeste deelnemers echter merken zo'n verandering op, staan er even bij stil en laten het erbij. Een aantal respondenten geeft aan bewust op zoek te zijn naar ontwikkelingen en verbanden die inzicht kunnen geven in het verloop van veranderingen en de oorzaken ervan. Volgens hen kunnen die ook inzicht bieden in de wijze waarop hun eigen leefwereld, de Nederlandse samenleving, vorm gekregen heeft. Voor hen is de hoofdvraag van hun interesse niet hoe de mensen vroeger leefden, maar veeleer hoe de huidige situatie zo gekomen is. Deze benadering van het verleden vinden we bij enkele participanten, verdeeld over alle groepen. Voor hen is de constructie van een historisch perspectief dus geen indirecte maar een directe reden om zich in het verleden te verdiepen.

'Mijn buurman is op achtjarige leeftijd in dat dorp komen wonen, in 1917 ofzo, en toen was het leven zo totaal anders dan het nu is! Die verandering wil ik graag op papier zetten. Er is zo enorm veel veranderd in de laatste honderd jaar!'

(Groep 1, vrouw 35-49 jr.)

### Vergelijken

De erfgoedliefhebbers vergelijken de situatie van degenen in wie ze zich verdiepen meer of minder bewust met hun eigen situatie. Mensen die op zoek zijn naar verklaringen voor het heden, doen dat heel bewust: zij vragen zich af hoe het in het verleden was, wat er daarna gebeurde en hoe het nu is. De deelnemers worden door de confrontatie met het object uit het verleden en de bijbehorende kennis aan het denken gezet over hun eigen situatie. Het leven van historische personen wordt vergeleken met het eigen leven, de leefomstandigheden van groepen mensen worden met elkaar vergeleken en met de eigen levensomstandigheden. Ook vergelijken de participanten opvattingen en attitudes uit verschillende tijdperken met die van henzelf of met die van anderen. Het accent ligt op het afwijkende van de historische levenswijze ten opzichte van de hedendaagse.

Vergelijken is ook een manier om veranderingen door de tijd heen vast te stellen. Dat is heel duidelijk waarneembaar wanneer bijvoorbeeld de situatie van een gebied of van een maatschappelijk fenomeen zoals deze was op verschillende momenten in het verleden wordt vergeleken met de situatie op het huidige moment. Deze laatste vorm van vergelijking komt in ons onderzoek vrijwel alleen voor bij personen boven de vijftig jaar.

Persoon 1: 'Ik denk altijd: hoe is het zo gekomen als het nu is? Ik wil altijd weten: wanneer kwam dit, en hoe zit dat nou precies, en waarom? En waarom dat dan? Zo kom je verder en verder.'

Persoon 2: 'Het helpt je te begrijpen waarom dingen nu zo zijn.'

(Groep 5)

Persoon 1: 'In Rome, in het Colosseum, zaten vroeger al die mensen te kijken hoe anderen afgeslacht werden. Hier kijken we ook graag ergens naar, maar dan is het meer voetbal ofzo. Ik moest er echt de hele tijd over nadenken. Ik kan me gewoon niet voorstellen dat ik nu zou gaan kijken hoe mensen afgeslacht worden. Hoe moet dat zijn geweest?'

Persoon 2: 'Een andere mentaliteit.'

Persoon 1: 'Ja, dat die mensen het net als wij leuk vinden om naar een voetbalwedstrijd te gaan ofzo... ik weet niet. Maar dan besef je dus ook dat er echt wel een verschil is tussen die mensen toen en wij nu.'

(Groep 6)

### Voorkennis

De verbinding tussen het kale historische object en de menselijke geschiedenis die erbij hoort, ontstaat volgens de respondenten door kennis van de historische verhalen en hun eigen verbeelding. Bezitters van deze voorkennis kunnen de betekenis van een object reconstrueren. Daardoor wordt het bekijken ervan voor hen een echte beleving. Voor niet-bezitters van voorkennis blijft een object een weinigzeggend voorwerp, tenzij het toegankelijk gemaakt wordt doordat anderen de benodigde kennis overdragen. De participanten spreken dan ook wel van het 'levend maken' van de geschiedenis.

'Het hangt ook samen met de kennis en ervaring die je al hebt. Als je een jongetje van vier de steen van Rosette laat zien, dan zegt dat hem niks. Maar omdat jij er al veel van weet, krijgt zoiets betekenis. Zo is dat eigenlijk met een heleboel zaken uit het verleden die je tegenkomt. Het is heel persoonlijk...'

(Groep 2, man 50-64 jr.)

Als we aannemen dat iemands kennis van de eigen cultuur van nature groter is dan die van andere culturen, is het niet meer dan logisch dat objecten in de eigen, nabije leefwereld in eerste instantie meer tot de verbeelding spreken dan oude voorwerpen uit vreemde culturen. In samenhang daarmee kunnen we ook de opmerking van een aantal participanten plaatsen dat 'je je ermee moet kunnen identificeren', die vooral in de groepen 1 en 2 veel gehoord wordt. Zo heeft de oude akte van Utrechtse stadsrechten voor Utrechters meer betekenis dan voor Amsterdammers. Zoals dus de vragen van



een geïnteresseerde vaak voortvloeien uit diens persoonlijke leefwereld, lijken ook de antwoorden meer bevredigend te zijn naarmate ze voor diegene herkenbaarder zijn.

### *Lokale oriëntatie*

Sommige erfgoedliefhebbers interesseren zich voor een bepaalde streek. Onder ‘Fascinerende veranderingen’ kwam dat al aan bod. Ook de lokale oriëntatie is een patroon van informatieverwerking, dat zowel kan dienen om het historisch perspectief vorm te geven als om er identiteit aan te ontlene – wanneer dat van toepassing is. Dat is zeker niet altijd het geval: geïnteresseerden hebben niet allemaal belangstelling voor hun *eigen* streek en als dat wel zo is, verbinden ze niet altijd hun identiteit aan de streek. Dat geldt evenzo voor genealogen: een sterke familieband is niet in alle gevallen de reden om zich bezig te houden met de familiehistorie. Lokale oriëntatie kan dus een manier zijn waarop historische interesse input geeft voor de eigen identiteit, maar het is niet noodzakelijkerwijs het geval.

### 3.6 Conclusie

Met de bevindingen in dit hoofdstuk is de derde onderzoeksvraag van deze studie van een antwoord voorzien. De belangrijkste aanleiding voor het gebruik van erfgoedvoorzieningen is in de eerste plaats nieuwsgierigheid naar het verleden. Deze heeft persoonlijke aanleg als bron en kan uitlopen in de vorming van een persoonlijk historisch perspectief, waarin het eigen leven van de erfgoedgeïnteresseerde een plek krijgt.

De manier wisselt waarop nieuwe informatie over het verleden verwerkt wordt in iemands historische perspectief. Nieuw verworven informatie geeft in eerste instantie een antwoord op de vraag die voortkomt uit nieuwsgierigheid. In tweede instantie wordt de informatie verwerkt in het historisch perspectief. Ook kan een facet van de eigen identiteit ontleend worden aan de opgedane kennis, bijvoorbeeld door *vergelijking, inleving of lokale oriëntatie*.

De overeenkomst tussen deze drie patronen van informatieverwerking heeft betrekking op het raakvlak tussen het object waarover een geïnteresseerde informatie verzamelt en de personen en gebeurtenissen die in de historie van dat object een rol hebben gespeeld. Een voorwerp of een gebouw bijvoorbeeld is niet alleen interessant voor de liefhebbers vanwege het uiterlijk ervan, maar ook vanwege geschiedenissen die ermee verbonden zijn. De geïnteresseerde, als betekenisgever, wil kennis nemen van de betekenissen die hij of zij kan hechten aan het object.

Nu we in grote lijnen weten wat de achtergronden van de erfgoedinteresse van onze respondenten zijn, is het tijd voor de vragen naar het gebruik en de waardering van het internet voor informatie over cultureel erfgoed. In het volgende hoofdstuk komen de uitkomsten van de focusgroepgesprekken met betrekking tot internetgebruik aan de orde. Het hoofdstuk wordt weer ingeleid met een literatuurstudie.

## 4 Gebruik van het digitale informatieaanbod

### 4.1 Bestaand onderzoek: doelen van en motieven voor het gebruik van digitaal erfgoed

#### Doelen

Onderzoekers van internetgebruik, zowel specifiek op erfgoedgebied als in het algemeen, zijn het erover eens dat het internet veruit het meest gebruikt wordt om informatie op te zoeken (vgl. Maltha et al. 2002: 53; Korgaonkar 1999: 9; Wersig 2004: 3). Dat kan zowel praktische informatie zijn, bijvoorbeeld om een bezoek aan een erfgoedobject of museum te plannen (Wersig 2004), als inhoudelijke informatie, om een dergelijk tripje voor te bereiden of losstaand van fysiek bezoek (Wersig 2004; Fry et al. 2001; vgl. ook Broekhuizen en Huysmans 2002).

Daarnaast is communicatie een belangrijk doel van internetgebruikers. Deze vindt meestal plaats via e-mail (Maltha et al. 2002; Wersig 2004). Een ander populair communicatiemiddel op internet is de messenger: een programma waarmee een internetgebruiker rechtstreeks berichten en bestanden kan uitwisselen met een ander die online is. Hiervan wordt voornamelijk gebruik gemaakt door jongeren die beschikken over breedband.

Andere doelen die we bij erfgoedgeïnteresseerde internetters kunnen aantreffen, zijn entertainment, transacties en socialisatie<sup>1</sup> (Maltha et al. 2002; Korgaonkar 1999). Juist bij mensen met een specifieke belangstelling is het te verwachten dat zij voor hun plezier zo nu en dan achter de pc plaatsnemen om nieuwe kennis te verwerven over het onderwerp van hun interesse. Ook transacties op erfgoedgebied zijn goed mogelijk. We kunnen denken aan het bestellen van toegangsbewijzen voor tentoonstellingen of het uitbreiden van privéverzamelingen. De term 'socialisatie' heeft bij Korgaonkar betrekking op het thuis raken in een specifiek inhoudelijk gebied, in ons geval de wereld van erfgoedkennis en -organisaties. Dit gebruik van de term wijkt enigszins af van de betekenis die deze in de psychologie meestal heeft. Voor erfgoedliefhebbers betekent socialisatie via het internet dat zij frequent bezoeken brengen aan websites om bijvoorbeeld organisaties te leren kennen, meer te leren over het verleden of deel te nemen aan een virtuele community.

Opvallend is dat geen enkel onderzoek informatieverbreiding als doel onderscheidt. We bedoelen hiermee overigens niet het heen en weer mailen van weetjes (dat zouden we scharen onder de noemer 'communicatie'), maar het distribueren van eigen onderzoek en kennis, bijvoorbeeld door het online te zetten. Hoewel het internet bij uitstek gezien wordt als interactief medium, hebben de gebruikers ervan kennelijk niet de behoefte zelf ook een boodschap te verspreiden. Een andere verklaring is dat de onderzoekers geen oog hebben gehad voor activiteiten of intenties van hun respondenten op dit gebied. De ontwikkelingen aan de aanbodzijde van het digitaal

erfgoed – verschillende organisaties experimenteren met het gebruiken van de expertise van amateurs – doen vermoeden dat er wel degelijk potentie is bij gebruikers van digitaal erfgoed om hun producten te delen met anderen. In dit onderzoek wordt de verspreiding van erfgoed informatie daarom ook als mogelijk doel van de internetters beschouwd. In tabel 4.1 staan alle doelen op een rij.

**Motieven**

Onder motieven verstaan we de argumenten die een rol spelen bij de keuze voor internet als medium voor de informatieverzameling. Dat kunnen bijvoorbeeld goede ervaringen met zoekresultaten zijn of eigenschappen van internet die handig of prettig gevonden worden.

Een motief dat door Korgaonkar genoemd wordt, is *interactive control*. Hij bedoelt daarmee dat de internetgebruiker de ruimte heeft om zelf zijn informatiepakket samen te stellen: hij kiest zelf welke pagina's hij wil bekijken en welke niet. Het voorvoegsel *interactive* is daarbij echter niet zo gelukkig gekozen. Er is namelijk niet daadwerkelijk sprake van interactiviteit bij het vinden van informatie. Eerder vindt er *selective control* plaats: gebruikers kiezen uit een bijkans grenzeloos aanbod zelf welke informatie ze willen selecteren en gebruiken. Om duidelijk te zijn, zullen we voor dit fenomeen de term 'vrijheid van selectie' gebruiken.

Ook Fry et al. (2001) geven een aantal motieven voor het gebruik van internet voor erfgoeddoeleinden: het grote gemak ten opzichte van het fysiek bezoeken van de instellingen, de 24 uurstoegankelijkheid, het verkrijgen van toegang tot zeldzame bronnen (vanuit het eigen huis), de besparing van tijd en het feit dat bij de gedigitaliseerde objecten uitleg geleverd wordt. In tabel 4.1 wordt een overzicht van de verschillende motieven gegeven.

Tabel 4.1  
Doelen van en motieven voor het gebruik van internet voor erfgoeddoeleinden

doelen	motieven
informatie	toegang vanuit huis
communicatie	24 uursbeschikbaarheid
entertainment	tijdbesparing
transacties	vrijheid van selectie
socialisatie	toegang tot zeldzame bronnen
informatieverspreiding	toelichting bij objecten

De hier genoemde doelen komen naar voren uit onderzoeken naar internetgebruikers in het algemeen; er is dan ook geen doel dat specifiek geldt voor erfgoedgeïnteresseerden. Voor de motieven ligt dat anders. De genoemde motieven zijn afkomstig

uit onderzoek naar bezoekers van virtuele musea en bibliotheken. Dat betekent niet dat ze niet ook op andere internetgebruikers van toepassing zouden kunnen zijn, maar wel dat het waarschijnlijk is dat ze in ieder geval zullen voorkomen bij internetgebruikers met een interesse in cultureel erfgoed. Doelen en motieven overlappen elkaar en komen in de praktijk niet strikt los van elkaar voor. Toch zijn ze wel bruikbaar, in gesprekken over de waaromvraag zijn ze prima te onderscheiden.

Opmerkelijk is dat volgens de genoemde onderzoeken het virtuele aanbod van musea voor de bezoekers geen vervanging van het fysieke museum betekent. Redenen om het museum fysiek te bezoeken zijn het object in het echt willen zien, niet te lang achter de computer willen zitten en het langer willen kijken naar een object. Bovendien vindt men dat het virtueel bekijken van objecten niet hetzelfde is als de objecten in het echt te zien. Het virtuele aanbod is eerder te beschouwen als visitekaartje voor een museum dan als vervanger. Veel gebruikers geven in de onderzoeken aan dat het virtuele aanbod nieuwsgierig maakt naar de hele collectie (vgl. Fry et al. 2001; Lavens 2003). Dergelijke suggesties zijn ook in de archiefwereld bekend (vgl. Van Dijken en Stroeker 2003; Schot 2005).

Tot slot impliceert internetgebruik bij de gebruiker een hoeveelheid digitale vaardigheden (vgl. Steyaert 2000). Internetgebruikers moeten zowel de techniek van het internetten onder de knie hebben (klikken, navigeren, programma's hanteren) als de vaardigheid bezitten verschillende soorten informatie en typen websites te kunnen doorgronden.

#### **Kader 4.1 Situatiesbeschrijvingen gebruikt in de focusgroepen**

Je belandt in de volgende situaties. Waar zou je de informatie die je nodig hebt vandaan halen?

1. Je bent actief lid van de historische vereniging uit Katwijk. Je wilt in het verenigingsorgaan een artikel schrijven over Michiel de Ruyter.
2. Tijdens een ritje in de auto naar oma passeer je een molen. Vanaf de achterbank vraagt je kind: waarom bouwden ze vroeger eigenlijk die molens?
3. Je kijkt op 4 mei tijdens de dodenherdenking naar de tv en vraagt je opeens af: waarom leggen ze die kransen nou precies op de Dam? Wat is dat eigenlijk voor monument?
4. Je buurman heeft een speciale hobby. Met een metaaldetector zoekt hij stad en land af naar oude munten en andere historische voorwerpen. Volgens hem hebben de Romeinen en de Spanjaarden hun sporen nagelaten in de omgeving! Je gelooft er eigenlijk niet veel van en wilt nu wel eens weten wat er zich hier echt heeft afgespeeld in de eeuwen dat het gebied bewoond is geweest.

## 4.2 Gebruik van verschillende erfgoed informatiebronnen

In de focusgroepen is ook aandacht besteed aan het gebruik door erfgoedliefhebbers van andere informatiebronnen dan internet. In deze paragraaf staat deelvraag 4 centraal: welke andere erfgoed informatiebronnen worden door deze gebruikers benut?

Om het gebruik van internet als informatiebron te kunnen beschrijven in relatie tot andere beschikbare erfgoedbronnen, is gewerkt met fictieve informatiebehoeften (zie kader 4.1). De respondenten kregen vier vragen aangereikt en kregen daarbij de opdracht te vertellen hoe en waar ze de gewenste informatie zouden opzoeken.

### Afwegingen bij bronkeuze

De gebruikers in de focusgroepen maken steeds afwegingen: hoeveel moeite wil ik doen voor het verkrijgen van deze informatie? Wil ik plezier beleven aan het brongebruik? Hoeveel geld wil ik besteden? Hoeveel tijd?

Deelnemers geven steeds aan dat de uiteindelijke bestemming van de informatie veel verschil maakt. Is de informatie bestemd voor een officieel artikel of werkstuk voor de studie, waarbij controleerbaarheid gevraagd wordt, dan worden bewust investeringen in tijd, geld en moeite gedaan. De gebruikers stellen zich dan niet tevreden met secundaire bronnen of onzekere informatie. In dergelijke gevallen zoeken veel deelnemers behalve naar internetbronnen ook in een bibliotheek of archief naar een primaire bron. Is men 'slechts' persoonlijk nieuwsgierig naar bepaalde gegevens, dan zijn de investeringen in eerste instantie kleiner. Wanneer de gezochte informatie op internet en eventueel in de bibliotheek niet gevonden wordt, is de zoektocht klaar en laat de gebruiker de vraag voor wat deze is. In een uitzonderingsgeval is de interesse zo groot dat er meer investeringen worden gedaan.

'Als het voor mijn werk is en ik het móet weten, dan zal ik er toch achter moeten komen. Dan ga je op je fiets door weer en wind.'

(Groep 5, vrouw 35-49 jr.)

'Als het voor mijzelf is, dan hangt het ervan af hoe nieuwsgierig ik ben, hoe graag ik het antwoord wil weten. Als het me blijft bezighouden, dan moet ik er toch iets anders mee doen. Dan moet ik gaan fietsen enzo.'

(Groep 5, vrouw 35-49 jr.)

Een belangrijke afweging is het plezier dat een gebruiker beleeft aan het brongebruik. Voor de deelnemers is hun interesse in het verleden veelal een liefhebberij. Zij willen graag meer weten over historische onderwerpen, maar het is niet de bedoeling dat de zoektocht naar informatie een kwelling wordt. Deze voorwaarde krijgt vaak een plek in de zoekstrategie. Hoe de zoektocht dan uiteindelijk vorm krijgt, verschilt

per persoon. De een houdt ervan om een archief in te duiken, de ander zit liever thuis met een kop koffie achter de pc. Over het algemeen kan gesteld worden dat bij een informatiezoektocht bezoek aan een erfgoedobject als plezierig wordt ervaren. Verder geven veel deelnemers aan dat het doorsnuffelen van boeken en kranten prettiger en meer ontspannen is dan het lezen van informatie van het scherm.

Een ander belangrijk punt ter afweging is het *gemak* waarmee de informatiebron te gebruiken is. De bron die daar het hoogst op scoort, is uiteraard het internet: je hoeft er het huis niet voor uit en daarmee bespaar je veel tijd, geld en moeite in vergelijking met het bezoeken van verafgelegen of dure instellingen. De behoefte aan plezier legt het dan af tegen het belang van gemak. Hiermee is de factor plezier overigens niet geheel verdwenen: een aardige eigenschap van gemak is dat dit op zichzelf ook als plezierig wordt ervaren door de deelnemers.

'Ik vind het internet heerlijk. Ik heb er vreselijk tegen opgezien, maar ik vind het zalig. Op je luie stoel, en de wereld gaat voor je open.'

(Groep 4, man 50-64 jr.)

'Het is fijn. Je hoeft niet de deur uit om van die reizen te maken en allerlei argumenten te verzinnen om het niet te doen. Je tikt gewoon even dat trefwoordje in.'

(Groep 4, vrouw 35-49 jr.)

### Een startpunt

Bij vragen waarbij voor de beantwoording een uitgebreid informatiepakket nodig is, zal de gebruiker dat moeten proberen samen te stellen. De meeste respondenten voelen de noodzaak om in zo'n geval een startpunt te hebben, van waaruit je overzicht hebt over de beschikbare bronnen en een strategie kunt uitzetten om de benodigde informatie te verzamelen. Deelnemers kiezen vaak een bron waar ze al ervaring mee hebben of aan gewend zijn. Het hoeft dus niet zo te zijn dat de manier waarop gezocht wordt objectief gezien het meest efficiënt of voor de hand liggend is. Vertrouwdheid met de bron speelt in dit proces een grote rol.

Er zijn deelnemers die bij alle fictieve informatievragen het internet als startpunt gebruiken. Dit zijn in meerderheid mensen van onder de 35 jaar, die vertrouwd en ervaren zijn met het gebruik van internet als informatiebron, ook voor andere dan erfgoeddoeleinden.

Een kleiner aantal mensen geeft aan dat voor hen over het algemeen de bibliotheek het startpunt vormt. Deze mensen zijn ofwel boven de vijftig jaar, ofwel studenten letteren die veel tijd in de bibliotheek doorbrengen. De ouderen zoeken hun heil ook nog wel eens in de eigen boekenkast. Hun erfgoedliefhebberij speelt al langere tijd, waardoor ze gelegenheid hebben gehad een thuisbibliotheek te vormen.

'Ik zou eerst naar internet gaan. Daar eerst zoeken is helemaal ingesleten.'

(Groep 2, man 35-49 jr.)

'Ik ga eerst naar mijn boekenkast, daarna ga ik pas naar het internet.'

(Groep 2, vrouw 50-64 jr.)

De bron die gebruikt wordt als startpunt, verschilt niet alleen per persoon maar ook per onderwerp. De bespreking van twee van de vragen laat dat duidelijk zien. Bij de vierde vraag, over archeologische informatie betreffende het eigen woongebied, vormt voor de ervarener erfgoedliefhebbers de lokale historische of archeologische vereniging het startpunt. De deelnemers die minder thuis zijn in de wereld van geschied- of oudheidkundige kennis, beginnen hun zoektocht binnen het eigen sociale netwerk: zij stellen hun vragen aan burens of bekenden met historische kennis. Bronnen als internet en de bibliotheek worden pas bruikbaar wanneer de informatiezoeker al wat basiskennis heeft opgedaan. Alleen ervaren internetters van onder de 35 jaar en ook amateurarcheologen nemen hier het internet als startpunt. De eerste groep creëert met behulp van een zoekmachine voor zichzelf een overzicht van het digitale informatieaanbod. De tweede groep heeft al kennis van archeologiewebsites. Voor deze groep zijn die websites de bron die met de minste moeite aan te spreken is en tevens het oriëntatiepunt. Over het algemeen verwachten de respondenten overigens niet dat er over de eigen (kleine) regio op internet veel informatie te vinden is.

Bij de eerste vraag, over Michiel de Ruyter, wordt in alle groepen het internet als startpunt genoemd. De deelnemers die te kennen geven al over enige voorkennis te beschikken, zetten deze op een rijtje: ze noemen rap de bronnen die ze voor details zouden raadplegen. Dat gaat meestal in de volgorde 'internetsites, bibliotheek, archief, scheepvaartmuseum en lokale instellingen te Vlissingen'. Deelnemers die niet over voorkennis beschikken, willen het internet gebruiken om via zoekmachines enige basiskennis te verzamelen, deze te structureren en als het nodig is verder te zoeken in andere bronnen. Bij het onderwerp De Ruyter wordt wél verwacht dat er op het internet genoeg informatie te vinden zal zijn om tot goede resultaten te kunnen komen, in tegenstelling tot de verwachting bij de vraag naar lokale archeologische informatie. Kennelijk achten de deelnemers de kans om op internet informatie te vinden groter naarmate een onderwerp bij de historie van een grotere groep hoort. Daarnaast is in dit geval ook de zoekterminologie gemakkelijk. Er is daardoor geen basiskennis nodig om een zoektocht op internet te kunnen starten.

'Ik zou eerst Google natrekken: wat is er allemaal? Vaak staat daar wel een levensbeschrijving. Dan zou ik toch weer in de encyclopedie kijken. Daarna ga ik naar de bibliotheek, of er daar wat boeken van zijn. En als ik nog verder erop in wil gaan, dan ga ik naar Vlissingen, naar het plaatselijk museum. Er is ook nog een geboortehuis van Michiel de Ruyter en een standbeeld.'  
(Groep 1, man 50-64 jr.)

### *Voorwerk*

Welke bron iemand uiteindelijk ook aanspreekt, het 'voorwerk', zoals de deelnemers het noemen, wordt verricht via internet. Dit is de voorbereiding die nodig kan zijn voor het raadplegen van andere bronnen dan internet. Wil een liefhebber een museum, archief of monument bezoeken, dan wordt de desbetreffende instelling eerst verkend via de website. De persoon bekijkt openingstijden en adresgegevens en probeert een indruk te krijgen van de informatie die de instelling kan bieden.

### *Snelle informatievrage*

Er zijn naast vraagstellingen die voor de beantwoording een uitgebreid informatiepakket vereisen ook vragen die met een kort en adequaat antwoord opgelost kunnen worden. Een voorbeeld daarvan is de informatievrage over de herkomst van het Nationaal Monument op de Dam. Vrijwel iedereen geeft aan voor een dergelijk geval snel even het internet te raadplegen, voor zover men het antwoord niet zelf al weet. Kunstminnaars en snuffelaars vragen het, voor zij het internet raadplegen, eerst nog aan iemand van wie verwacht kan worden dat die de kennis in huis heeft. Snelheid is bij een vraag als deze de belangrijkste afweging, aan de informatie worden verder weinig eisen gesteld als plezier, gemak, beleving en betrouwbaarheid.

### *Verschillen tussen de typen liefhebbers*

De allrounders, verenigingsleden en verzamelaars bestaan hoofdzakelijk uit deelnemers die goed zijn ingevoerd in hun interessegebied. Zij kennen de wereld van historische verenigingen en instellingen als archieven of musea en zijn ook bekend met de internetsites waar de voor hen relevante informatie op te vinden is. Het startpunt dat zij kiezen voor hun zoektocht is vaak hun eigen kennisvoorraad en de hun bekende websites en instellingen. De minder ervaren groepen 5 en 6 gebruiken vaker de internetzoekmachine als startpunt. Ook beginnen zij dicht bij huis te zoeken, door om zich heen mensen te vragen naar hun kennis over de desbetreffende onderwerpen.

### *Andere verschillen*

Bij veel deelnemers is de zoekstrategie gelaagd: er is een startpunt en aan de hand daarvan wordt de strategie uitgebouwd met andere bronnen. Internet en bibliotheek komen vrijwel altijd in het ontwerp voor. Alleen wat betreft het gebruik van de encyclopedie is er een duidelijk verschil: jongeren beneden de 35 jaar gebruiken nooit een



encyclopedie, dat doen nog slechts enkele deelnemers, van wie de meeste boven de vijftig jaar zijn. Zij gebruiken de encyclopedie als startpunt, eventueel in combinatie met internet, of voor het beantwoorden van een kleine vraag.

Er is geen opvallend verschil tussen het brongebruik van mannen en vrouwen. Het sekseverschil is overigens wel aanwezig in de samenstelling van de groepen. De actievare erfgoedliefhebbers bevinden zich zoals gezegd in de groepen 1, 3 en 4. Deze bestaan elk voor 75% uit mannen. De groepen 5 en 6, met daarin de minder actieve erfgoedliefhebbers, bestaan respectievelijk voor 75% en 84% uit vrouwen. We kunnen op grond hiervan niet concluderen dat interesse voor in combinatie met tijdsbesteding aan historisch erfgoed een mannenaangelegenheid is, de deelnemers zijn namelijk niet representatief voor alle erfgoedgebruikers. Wel sluit het beeld aan bij de analyses uit hoofdstuk 2, waaruit blijkt dat mannen in Nederland zijn oververtegenwoordigd zowel bij fysiek als virtueel bezoek aan archieven en archeologische opgravingen.

### 4.3 *Verschillende erfgoedbronnen op een rij*

Aan de hand van resultaten uit de focusgroepen is per type erfgoedbron een beeld te schetsen van de tevredenheid van de deelnemers met dit type bron.

#### *Musea*

In alle groepen worden musea genoemd als informatiebron. Een museum wordt geraadpleegd wanneer internet of bibliotheek niet voldoen, dus niet als eerste optie. Vooral als het gaat om vragen over de eigen regio, worden in alle groepen de lokale musea beschouwd als toegankelijke bron. De verenigingsleden zijn wel wat sceptisch over de expertise van zo'n lokaal museum, die volgens hen soms minder groot is dan die van de heemkring.

Een bezoek aan het museum wordt echter door de deelnemers bovenal beschouwd als een leuk uitje. Dat is ook de reden dat een enkeling bewust een museum als bron inschakelt, in plaats van het internet te gebruiken of artikelen te lezen. Deelnemers bezoeken bij voorkeur een museum dat informatie biedt over de persoonlijke erfgoedinteresse, maar gaan ook af en toe naar een van de grotere musea met informatie op andere vlakken van kunst, historie en wat dies meer zij. Met name de kunstliefhebbers (groep 2) zijn erg vertrouwd met museumbezoek.

Over een bezoek aan het museum zeggen de deelnemers dat je niet te lang moet gaan, na anderhalf uur 'is de spons vol'. Een bezoek wordt nooit vervangen door internet, want dit biedt slechts een plaatje, geen ervaring. Dat werkt ook zo met het bezoeken van monumenten: iets beleven is wat anders dan erover lezen of een foto bekijken.

'Je hebt op internet niet het gevoel dat je iets zou kunnen aanraken en dat je er dichtbij staat. Als je ergens voor staat, kun je het op meer manieren in je opnemen, je ruikt de verf enzo. Je gebruikt er in ieder geval meer zintuigen bij.'

(Groep 6, vrouw 20-34 jr.)

### Archieven

Het bezoeken van archieven is vooral populair onder genealogen. Voorbereiding op het archiefbezoek is gemakkelijk wanneer indexen op internet beschikbaar zijn. Wanneer ook de gezochte documenten online te vinden zijn, heeft een archief het voor genealogen 'helemaal gemaakt', maar is een bezoek dus niet meer nodig. De snuffelaars (de groepen 5 en 6) noemen archieven nauwelijks als bron; deze deelnemers zijn dan ook niet bekend met het verrichten van archiefonderzoek. Archieven hebben bij sommige participanten een problematisch imago van saaiheid en moeilijke toegang.

Een aantal deelnemers, dat zelden of nooit een archief bezoekt, associeert het lokale archief direct met de gemeente. Gesteld dat ze archiefstukken nodig zouden hebben, dan zou 'een telefoontje naar de gemeente' volgens hen het geëigende middel zijn.

'Ik ben nog nooit in een archief geweest. Daar ligt voor mij een bepaalde barrière. Het is er een beetje muffig. En waar moet je gaan zoeken? Waar moet je beginnen?'

(Groep 3, man 50-64 jr.)

### Bibliotheken

De bibliotheek vormt voor een kleine groep deelnemers het startpunt bij een grote zoektocht naar informatie. Bij hen komt bibliotheekbezoek dus nog vóór het internet in de zoekstrategie. Overigens bieden vrijwel alle bibliotheken alleen nog een digitale en soms ook een onlinecatalogus aan. Het probleem ligt dus niet bij het gebruik van ICT. Deze gebruikers volgen hun routine en komen daardoor het eerst uit bij de bibliotheek.

Voor anderen is bibliotheekgebruik onderdeel van de zoektocht, met als startpunt het internet. De bibliotheek is een van de volgende bronnen die wordt geraadpleegd, als aanvulling op de internetinformatie of wanneer internet niets oplevert. Enkele deelnemers komen vrijwel nooit in de bibliotheek en spreken eerst andere bronnen aan, zoals familie en bekenden of mensen met dezelfde interesse. Dat heeft volgens deze respondenten waarschijnlijk vooral te maken met hun opleiding, waarin ze al dan niet vertrouwd zijn geraakt met bibliotheekgebruik.

Bij vragen naar informatie over de regio wordt de bruikbaarheid van de lokale bibliotheek hoger ingeschat dan internet; wel wordt opgemerkt dat bibliotheken in kleine plaatsen vaak niet erg veel te bieden hebben.

'Ik zou niet direct naar de bieb rennen. Dat wordt bij mijn studie ook niet zo vaak gevraagd. Als je de beschikking hebt over een of andere bibliotheek in de binnenstad, dan kan ik me voorstellen dat je daarheen gaat. Dat is helemaal niet mijn eerste idee, ik zou eerst naar mensen toe gaan.'  
(Groep 6, vrouw 20-34 jr.)

'Ik heb maar een lagereschoolopleiding, dus dat is minimaal. Om nou naar de bibliotheek te gaan, dat is ook weer zo'n verhaal, maar als je op een gemakkelijke stoel zit en het internet staat aan... Dan kun je toch even zoeken.'  
(Groep 4, man 50-64 jr.)

vvv's

Alleen door de verenigingsleden en verzamelaars wordt de vvv als informatiebron genoemd. Deze wordt vrijwel alleen geraadpleegd als toeristische informatie gewenst is. De kanttekening die bij de vvv's wordt gemaakt, is dat de kwaliteit van plaats tot plaats verschilt: in sommige gevallen vinden de deelnemers de verkrijgbare informatie nietszeggend en noemen zij de instelling 'commercieel', in andere gevallen is er nuttige informatie verkrijgbaar.

### Netwerk

De ervaring van gevorderde erfgoedliefhebbers is dat je op grond van eerdere zoektochten een (lokaal) netwerk opbouwt, dat je in latere situaties opnieuw kunt raadplegen. Een enkeling kan een collega vragen, omdat hij of zij werkzaam is in de erfgoedsector, anderen hebben een familielid, vriend of vriendin met wie zij over het verleden praten. Ook lidmaatschap van een historische vereniging levert vanzelfsprekend een netwerk op. Zo'n netwerk breidt zich van lieverlee uit. Opgemerkt wordt dat het raadplegen van deze bron echter niet altijd efficiënt is: er wordt, voor de gezelligheid, heel wat onzin verkocht. Deelnemers uit de groepen 5 en 6 gebruiken niet een netwerk van historisch geïnteresseerden maar hun sociale netwerk: zij stellen hun vragen aan bijvoorbeeld een vader of oma – iemand die er redelijkerwijs meer van kan weten.

Persoon 1: 'Ik bel mijn moeder.'

Persoon 2: 'Of mijn opa.'

Persoon 3: 'Ik vraag het aan mijn man, als hij het tenminste weet.'

(Groep 5)

### *Bezoek erfgoedobjecten*

Het bezoeken van een erfgoedobject doen de deelnemers vooral voor hun plezier. Bij zo'n bezoek is de opname van de informatie geen kale kennisuitbreiding maar een belevenis. De bezoeker wordt actief betrokken bij het onderwerp, gebruikt meer zintuigen dan bij lezen alleen en kan de sfeer van een object ondergaan. Dit maakt dat het opdoen van kennis leuker is en de nieuwe kennis wordt bovendien beter onthouden volgens de deelnemers. Daarom is het bezoek zowel vanuit educatief oogpunt (ook voor kinderen) als vanuit het oogpunt van amusement te verkiezen. Het bezoeken van een erfgoedobject is een kernactiviteit binnen de erfgoedinteresse: het verleden wordt volgens de deelnemers in een monument, schilderij, document of potscherf levend gemaakt. De deelnemers ervaren een object of instelling als toegankelijk wanneer er iemand klaarstaat om ze te ontvangen en er uitleg is. Zo vinden zij een molen toegankelijker dan het Nationaal Monument op de Dam. Zij onderstrepen het belang van voorkennis om het bezichtigen van bijvoorbeeld een monument een belevenis te maken. Verder zorgt de combinatie van voorkennis en beleving voor nieuwsgierigheid naar meer: het sneeuwbaaleffect.

De participanten vinden het vervelend wanneer bezienswaardigheden met veel reclamewerk aangeprezen worden. Zij hebben dan het idee dat ze de belevenis moeten delen met veel anderen. Ook in de rij staan voor een bezoek aan een historisch gebouw of voorwerp levert, naast irritatie, die gevoelens op. De beleving van een bezoek boet dan aan uniciteit en authenticiteit in.

'Ze moeten weten hoe groot zo'n molen in het echt is, hoe het werkt, hoe het draait, hoe het kraakt, hoe het klinkt. Dat zou ik echt heel bewust gewoon live willen zien. Ze moeten toch weten hoe het eruitziet.'

(Groep 5, vrouw 35-49 jr.)

### *Heemkringen*

Heemkringen, of historische verenigingen, zijn het bekendst bij meer gevorderde amateurhistorici. Bij hen zijn de heemkringen geliefd vanwege de deskundigheid en bereidwilligheid die leden ervan aan de dag leggen. De deelnemers beschouwen de kringen als een toegangspoort naar onbekende bronnen, bijvoorbeeld particuliere

archieven. Een historische vereniging heeft volgens de liefhebbers vaak een open houding ten opzichte van andere amateurs, deze vormt een plaats waar je ook je eigen kennis kwijt kunt.

#### 4.4 Gebruik van internet

Binnen het scala aan erfgoed informatiebronnen is internet dus een geliefd middel voor het beantwoorden van kennisvragen. Wat zijn nu de doelen en motieven van die bezoekers van digitaal erfgoed?

Doelen van de gebruikers zoals die bij de focusgroepgesprekken naar voren zijn gekomen, stemmen grotendeels overeen met de doelen zoals die zijn geformuleerd in het ICET-model (Maltha et al. 2002).

##### *Informatie en socialisatie*

De belangrijkste functie die internet voor de deelnemers vervult, is het verschaffen van informatie. Er wordt veel, uiteenlopende informatie opgezocht: gegevens over historische personen, gebouwen en gebeurtenissen, aanvullingen op stamboomonderzoek, historische informatie over de eigen woonplaats, geschikte musea om te bezoeken, afbeeldingen voor bij een werkstuk, enzovoort. Daarbij is het internet vaak de eerste informatiebron die geraadpleegd wordt en is dit tevens oriëntatiepunt voor andere informatiebronnen. Vooral wanneer iemand op zoek is naar complexere inhoudelijke informatie, dient het internet als oriëntatiepunt en worden vervolgens ook nog andere middelen ingezet. Voor praktische informatie geldt dat even zoeken op het internet vaak voldoende is.

‘Soms zoek je gericht naar openingstijden. Wanneer kan ik daarheen? Maar wat ik ook heel vaak heb, is dat ik op objectniveau echt een ding moet hebben. Hoe oud het is, hoe het eruitziet en dat ik weet dat het in een collectie zit, en dat ik er iets meer over wil weten.’

(Groep 5, vrouw 35-49 jr.)

Naast het gericht zoeken naar informatie willen veel deelnemers op de hoogte blijven van ontwikkelingen en activiteiten in de erfgoedsector. Daartoe bekijken ze zo nu en dan hun favoriete websites of hebben ze een abonnement op een of meer nieuwsbrieven van erfgoedinstellingen. Het gaat hierbij vaak om websites van musea of archieven waar de deelnemers ook fysiek regelmatig komen of om sites van koepelorganisaties op het gebied van hun interesse. Enerzijds kan de nieuw ingewonnen informatie op een zakelijke manier worden aangewend: een melding van een nieuwe archiefcollectie vergemakkelijkt bijvoorbeeld het eigen stamboomonderzoek; anderzijds dient de informatie een socialiseringsdoel: gebruikers stellen zich voortdurend op de hoogte van de vernieuwde stand van zaken en de nieuwe informatie kan

worden uitgewisseld met andere geïnteresseerden, waardoor sommige deelnemers zich echt participant voelen in het erfgoedveld.

‘Er verschijnen telkens nieuwe sites en ik krijg niet van iedereen een berichtje dat er een nieuwe site is. Maar ik tik ook wel eens een paar woorden in van een bepaald onderwerp, omdat ik wil kijken of er wat nieuws over is of dat iemand er al mee aan de gang is. Wat ook heel leuk is: namen van vrienden of bekenden.’

(Groep 4, vrouw, 35-49 jr.)

Nieuwsgroepen – groepen mensen met een gezamenlijke interesse die elkaar nieuwsfeiten sturen onder het toezien van een moderator – en fora hebben slechts de interesse van een enkeling. De meeste deelnemers geven aan dat ze het lezen van of posts op een forum beschouwen als tijdverspilling. Fora die zij wel eens onder ogen hebben gehad, herinneren zij zich als gesprekken tussen slechts enkele forumparticipanten, zonder veel relevante informatie. Veel populairder dan nieuwsgroep en forum is de nieuwsbrief die door instellingen wordt verstuurd.

‘Ik ben aangesloten op een aantal mailinglists, over genealogie voornamelijk. Door die mailinglists kun je een heleboel informatie uitwisselen. Ik krijg thuis zoveel aankondigingen over allerlei nieuwe sites! Iedereen kan zich weliswaar aansluiten, maar er zit vaak een moderator op, dus de ergste figuren worden ertussenuit gehaald.’

(Groep 1, vrouw 35-49 jr.)

Onder de kunstminnaars en snuffelaars wordt op de hoogte blijven als doel heel duidelijk afgewisseld met ‘ontdekken’. Deze groepen vinden het leuk om erachter te komen welke instellingen er bestaan, wat die doen en wat voor interessante informatie er allemaal beschikbaar is.

‘Heel vaak kijk ik gewoon even naar de startpagina musea. Dan zie ik daar iets en denk: leuk, even kijken wat het is. Lekker random een beetje kijken, wat wordt er allemaal aangeboden? Wat is er allemaal op museumgebied? Een heleboel dingen weet je, maar er zijn ook dingen die je niet weet. Dan ontdek je dat er heel leuke sites zijn.’

(Groep 2, man, 35-49 jr.)

Voor de doelen informatie en socialisatie worden, zoals te zien is in tabel 4.2, dezelfde middelen aangewend. Dat betekent dat de doelen op abstract niveau goed te onderscheiden zijn maar niet op praktisch niveau.

## Amusement

Internet is in meerdere opzichten een amusementsmiddel. Een aantal respondenten geeft aan bij tijd en wijle achter het toetsenbord te kruipen om eens lekker zijn nieuwsgierigheid op erfgoedgebied de vrije loop te laten. 'Vrij surfen' (zonder op zoek te zijn naar een specifiek onderwerp) wordt door deze deelnemers als plezierig ervaren. Zij zijn allemaal jonger dan vijftig jaar en komen voor in alle groepen. In veel groepen bevindt zich daarentegen ook een aantal mensen dat zich juist erg ongemakkelijk voelt bij vrij surfen. Dit zijn zowel mannen als vrouwen en zij zijn allemaal boven de 35 jaar. Zij gebruiken het internet alleen voor gerichte kennis- of praktische vragen. De meeste deelnemers echter vinden het doen van stamboom- en ander historisch onderzoek en het zoeken van algemenere informatie op internet wél plezierig. Daarbij komt het wel eens voor dat zij tijdens hun zoektocht doorklikken en zo uitkomen op andere sites dan in eerste instantie de bedoeling was; ook bij de niet-vrijesurfers komt dit wel voor. Dit wordt door hen echter nog steeds ervaren als 'gericht surfen' en zij vinden dit niet vergelijkbaar met vrij surfen. Een aantal van deze deelnemers ziet een analogie met het zappen op tv: dat doen zij uit principe of gewoonte niet en zo voelen zij ook niets voor 'internetzappen'.

'Het is zo ongecoördineerd. Ik zou ook niet weten waarnaar ik moet gaan surfen.'

(Groep 4, vrouw 35-49 jr.)

'Het startpaginazappen is aan mij niet besteed.'

(Groep 2, man, 50-64 jr.)

Ook op indirecte wijze wordt internet gebruikt voor amusementsdoeleinden. Door alle groepen worden vakantiereizen en dagtripjes, vanwege hun persoonlijke interesse vaak cultureel geïntereerd, voorbereid met behulp van internet. De manier waarop een dergelijke voorbereiding tot stand komt, verschilt echter wel. Zo wordt met name in groep 1 (allrounders) het internet als eerste en belangrijkste medium ingezet. Groep 2 (kunstminnaars) laat zich liever een idee aan de hand doen door een krant, cultuurbijlage of tijdschrift; internet is dan het tweede medium dat wordt gebruikt: het idee wordt daarmee uitgewerkt en soms worden ook reserveringen alvast gemaakt.

'In eerste instantie wordt mijn interesse gewekt door de krant, als musea specifieke activiteiten melden. Dan ga ik pas zoeken. Of ik moet gericht een dagje Amsterdam plannen: dan kijk ik thuis in de museumgids of daar iets staat.'

(Groep 2, man 50-64 jr.)

Een opvallend punt is dat de deelnemers unaniem aangeven dat internet, hoe leuk ook, nooit een vervanging zal zijn van een fysiek bezoek aan bijvoorbeeld een museum of een oud gebouw. Een schilderij moet je volgens hen ervaren, een oud gebouw ruiken, daar kan internet niet tegenop. Deze notie kwam ook uit bestaand onderzoek al naar voren (§ 4.1). De zorg dat het aanbieden van digitaal erfgoed het fysieke bezoek aan erfgoedinstellingen omlaag brengt, wordt hierdoor tegengesproken. Voor archieven die met name worden geraadpleegd door genealogen ligt dit anders, digitale beschikbaarheid van genealogische gegevens kan hierbij het fysieke bezoek wel degelijk verminderen.

### Transacties

De meeste deelnemers vinden het gemakkelijk om via internet zakelijke transacties te doen. Deze transacties, zoals het beheer van de eigen financiën, online winkelen enzovoort, spelen zich grotendeels af buiten het gebied van de erfgoedinteresse. Binnen het erfgoedveld worden door de deelnemers met name cultuurtoeristische reizen geboekt, culturele uitjes geregeld en boeken aangeschaft. Een aantal genealogen kent de mogelijkheid om akten en documenten online te bestellen bij archieven, maar niemand maakt daar veel gebruik van, vanwege de relatief hoge prijs. Een enkeling bestelt wel eens een catalogus van een tentoonstelling of kijkt wat rond in virtuele museumwinkels.

'Tweedehands boeken vinden was toch altijd moeilijk. Je moet maar net naar zo'n winkeltje gaan en daar moet dan maar net liggen wat je zoekt. Nu heb je sites waar je een overzicht krijgt van welk boek waar is.'

(Groep 4, vrouw 35-49 jr.)



Tabel 4.2

Doelen van gebruik van digitaal erfgoed en bijbehorende middelen per focusgroep

doel	middel	1 allrounders	2 kunstminnaars	3 verenigingsleden	4 verzamelaars	5 snuffelaars	6 snuffelaars
informatie en socialisatie	favorieten doornemen	.	.	.	.	.	.
	nieuwsgroepen			.	.		
	nieuwsbrieven		.		.	.	
	e-mail	.	.	.	.	.	.
	vrij surfen		.	.	.		
	oriënteren op erfgoed en instellingen		.			.	
	informatie zoeken, naast kennisvragen onder meer:	.	.	.	.	.	.
	beeldmateriaal			.	.	.	
	stamboomonderzoek	.		.	.		
	voorbereiden bezoek aan instelling	.	.	.	.	.	.
amusement	uitjes regelen	.	.			.	
	surfen		.		.	.	
	instellingen ontdekken		.	.			
transacties	per e-mail	.	.	.	.	.	.
	op websites en bij digitale veilingen (zoals reizen boeken, erfgoedobjecten verzamelen, boeken aanschaffen, tickets reserveren)		.		.	.	
informatie verspreiden	berichten op website	.		.			
	e-mail	.	.	.	.	.	.

Bron: SCP

### Informatie verspreiden

In veel literatuur wordt het internet lof toegezwaaid omdat het een uitermate interactief medium zou zijn. Interactiviteit tussen mensen op het internet komt, e-mail daarbuiten gelaten, echter nauwelijks terug in het internetgebruik van deze erfgoedliefhebbers. Het overgrote deel van de participanten gebruikt het internet op een receptieve manier, om informatie te zoeken of praktische zaken voor zichzelf te regelen. Een enkele semiprofessionele liefhebber publiceert artikelen op de website van zijn vereniging of houdt een website up-to-date. Een verklaring hiervoor is de gemiddelde leeftijd van de erfgoedliefhebber. Deze is over het algemeen geen zestienjarige die chattend en profielsites makend door het leven gaat maar een vijftigplusser die zich meer of minder recent en meer of minder succesvol het omgaan met internet heeft eigen gemaakt. Een andere verklarende factor is de mate waarin

de liefhebber gevorderd is in deskundigheid. De groepen minder actieve erfgoed-geïnteresseerden waren gemiddeld dan wel een stuk jonger dan de gevorderde groepen, maar zij waren desondanks een stuk minder vertrouwd met het erfgoedaanbod op internet. Zij hadden beslist niet de behoefte om interactief bezig te zijn via het internet maar wilden liever rustig rondkijken.

In verschillende groepen kwam een discussie op gang over de manier waarop de digitale verspreiding van erfgoedkennis vorm moet krijgen. Opgemerkt werd dat erfgoed, door de informatieverbreiding op internet voor en door belangstellenden, nog meer gemeenschapsbezit zou moeten worden. Tegelijk blijkt het verspreiden van die informatie in de opvattingen van de meeste respondenten toch vooral een taak voor instellingen en verenigingen.

'Ik kijk regelmatig op sites van regionale kranten. Die berichten verzamel ik dan, ik zit zelf bij een vereniging tot behoud van cultuurgood en ik ben ook bestuurslid. De website daarvan wordt toch regelmatig bijgehouden. Daar staat het laatste nieuws maar ook persberichten die te maken hebben met monumentbehoud en waar we ook als vereniging bij betrokken zijn.'

(Groep 1, man, 35-49 jr.)

### Communiceren

In tabel 4.2 is te zien dat door alle groepen e-mail wordt gebruikt. E-mailcontact met andere individuen of met instellingen is informatief én amusant en het dient zowel om informatie te krijgen als te geven; tevens kan het gebruikt worden voor het regelen van transacties. Communicatie vindt vooral via e-mail plaats en staat steeds in dienst van een ander doel. In tabel 4.2 is communicatie daarom niet ook nog eens apart als doel opgenomen.

Contact met medegeïnteresseerden en vooral ook met instellingen wordt enorm vergemakkelijkt door de 24 urenbeschikbaarheid van internet. Daar heeft met name het werkende deel van de respondenten profijt van. Over de effectiviteit van e-mailcontact, in vergelijking met bellen, verschillen de meningen. Grofweg zouden we kunnen zeggen dat de mensen die liever een telefoontje plegen uit dezelfde groep respondenten afkomstig zijn als degenen die niet van vrij surfen houden. Binnen kantooruren geven zij de voorkeur aan telefonisch contact. De groepen minder ervaren erfgoedgeïnteresseerden zijn weifelend als het gaat om interactie met instellingen. Zij vinden het lastig om een heldere vraag te formuleren en kijken liever zelf rond op het web. Toch is voor e-mailcontact de drempel lager dan voor telefonisch contact of een bezoek.

'Als iets er niet is, is het vaak een drempel om te gaan e-mailen of bellen. Als iets niet gelijk beschikbaar is, denk ik: oké... Ik zou wel eerder e-mailen dan bellen. En soms is je vraag nog niet concreet genoeg, maar op het moment dat dit wel zo is, zou ik wel contact opnemen. Daarvoor ben je nog een beetje aan het zoeken, en dan wacht ik nog even af.'

(Groep 5, vrouw 20-34 jr.)

Voor een aantal mensen betekent het internet meer dan een grote informatiebron en ook meer dan een communicatiemiddel. Via het internet beluisteren zij radioprogramma's en bekijken zij tv-programma's die eerder zijn uitgezonden op een later moment en lezen zij de krant online. Ze pakken voor het samenstellen van een dagje uit niet de museumgids uit de kast maar lopen even naar de computer. Het lijkt erop dat de computer voor deze mensen, die in alle gespreksgroepen voorkomen, zowel onder mannen als vrouwen en die onder de vijftig jaar zijn, hoe langer hoe meer functies van andere media begint over te nemen bij de informatieverzameling op cultureelerfgoedgebied.

'Alle kranten lees ik online. Nooit een abonnement gehad.'

(Groep 4, man 20-34 jr.)

Persoon 1: 'Er is van de VPRO een historisch radioprogramma op zondag. Maar dat is niet mijn beste tijd, het is van 10 tot 12. Het staat ook op internet, en daar luister ik het dan af. Als ik denk dat A en B me niet interesseren maar C wel, dan ga ik gewoon lekker door naar C. Heel leuk.'

Persoon 2: 'Je kunt ook door dat soort programma's geattendeerd worden tegenwoordig hè? Wat erin komt.'

Persoon 3: 'Dat kon in het verleden ook: een belletje naar Hilversum.'

Persoon 2: 'Tegenwoordig is dat toch veel makkelijker.'

(Groep 4)

#### 4.5 Verschillen tussen groepen

##### *Beginners en gevorderden*

Er is een duidelijk verschil tussen gevorderde en beginnende of minder actieve erfgoedliefhebbers. Met name de groepen 1, 3 en 4 bestaan uit erfgoedliefhebbers die hun hobby serieus nemen en er veel tijd in steken. Zij kunnen beschouwd worden als (amateur)historici. Doordat zij voor hun hobby vaak het internet inschakelen, weten ze de voor hen geschikte websites uit ervaring goed te vinden. Ze laten zich op verschillende manieren op de hoogte stellen van nieuwe onlinecollecties en databases.

Bij de snuffelaars gaat dit niet zo: die bekijken per geval of ze op internet iets van hun gading kunnen vinden en doen dat via een zoekmachine. Zij hebben meestal geen concrete websites en instellingen in gedachten die ze zouden willen raadplegen. Deze mensen positioneren zich soms impliciet, soms expliciet buiten het veld van erfgoedinstellingen en amateur-historici.

Dat zowel de sterkte van de interesse als het gebruik van internet te maken heeft met sekse en leeftijd, zagen we in de AVO-analyses. Dat onder de deelnemers aan de focusgroepgesprekken de actiefste gebruikers van digitaal erfgoed mannen van middelbare leeftijd zijn, hoeft ons dus niet te verbazen.

### *Leeftijd – een factor in alle groepen*

Het gebruik van verschillende internetfuncties stapelt zich bij de ondervraagde gebruikers op tot verschillende hoogtes. Om te beginnen nemen veruit de meeste gebruikers het internet als startpunt voor hun informatiezoektocht. Voor een kleine groep respondenten betekent dit dat ze het internet alleen gebruiken als een soort naslagwerk. We vinden deze gebruikers in verschillende groepen. Ze hebben altijd een afgebakend doel bij hun zoektocht en zien surfen niet als plezierige tijdsbesteding. Dit zijn dezelfde mensen als degenen die ook liever de telefoon gebruiken dan e-mail. Andere gebruikers zoeken niet alleen informatie maar regelen ook transacties en contacten via internet en blijven op de hoogte van ontwikkelingen via nieuwsbrieven. Voor hen kent het internet dus meer functies. Weer anderen vervangen ook het gebruik van bibliotheek en toeristische reis- en stadsgidsen door hun pc met internet. Tot slot is er nog een kleine groep die dit allemaal doet en bovendien de krant leest via internet en tv-en radioprogramma's aanzet op de computer, kortom: die het internet gebruikt als multifunctioneel medium.

Globaal genomen kunnen we zeggen dat naarmate respondenten ouder zijn, het aantal functies afneemt waarvoor zij internet gebruiken. Deelnemers die gebruik maken van nieuwsgroepen, die vrij surfen en die tv- en radioprogramma's afspelen, zijn in de regel niet ouder dan vijftig jaar. Het gebruiken van internet uitsluitend als naslagwerk en voor andere 'eenvoudige' functies komt vrijwel alleen voor bij deelnemers boven de vijftig jaar.

## 4.6 Gebruikersevaluatie van digitaal erfgoed

In de focusgroepen is door de respondenten gereflecteerd op hun eigen gebruik van internet voor erfgoeddoeleinden. Wat zijn de sterke en zwakke punten van het internet als medium? Hoe prettig is het in het gebruik? In deze paragraaf wordt het gebruik van digitaal erfgoed geëvalueerd door de deelnemers aan deze studie.

### *Gemak*

Gemak is voor alle gebruikers het belangrijkste voordeel van internet. Het bestaat uit twee verstrengelde componenten: men hoeft er niet voor uit huis en de snelheid waarmee de gewenste informatie verkregen wordt, is over het algemeen erg hoog.

Tabel 4.3

Evaluaties van gebruik van digitaal erfgoed door de verschillende typen gebruikers

evaluaties												
positief	negatief						positief					
	1 allrouders	2 kunstminnaars	3 verenigingsleden	4 verzamelaars	5 snuffelaars	6 snuffelaars	1 allrouders	2 kunstminnaars	3 verenigingsleden	4 verzamelaars	5 snuffelaars	6 snuffelaars
gemak												
thuis	.	.	.	.	.	.						
snelheid	.	.	.	.	.	.						
24 uren beschikbaar	.	.	.	.	.	.						
lage kosten breedbandinternet	.	.	.		.							
spontaniteit, ad hoc opzoeken	.			.	.	.						
aanbod en zoekvaardigheden												
schier oneindig aanbod	.	.	.	.	.	.	onoverzichtelijk	.	.	.	.	.
wereldwijde oriëntatie	.	.	.	.								
geen censuur of filter		.	.		.		zoek- en filtervaardigheden noodzakelijk	.	.	.	.	.
interesseopwekkend	.	.	.	.	.	.	discipline noodzakelijk	.	.			
toegankelijk oriëntatiepunt	.			.	.	.						
inhoud												
veelzijdig	.	.	.		.	.	oppervlakkig	.	.	.	.	.
ongecensureerd	.	.			.		onbetrouwbaar	.	.	.	.	.
nieuwe mogelijkheden	.	.	.	.	.	.	beperkte ontsluiting	.	.	.	.	.
actualiteit				.	.	.	veranderlijkheid			.	.	.

Bron: SCP

Snelheid is bovendien een van de kenmerken van het medium zelf: afhankelijk van de soort verbinding en de zoekvaardigheden van de gebruiker kan de gezochte informatie in enkele seconden op het scherm verschijnen. De informatiebron is verder 24 uur per dag beschikbaar, hetgeen een hoop beperkingen uit de weg ruimt, met name voor mensen met een fulltimebaan.

'Als ik in het dagelijks leven met cultuurhistorie bezig ben, is het internet een praktisch middel. Ik hoef niet naar de bibliotheek en de VVV te lopen. Het is echt voor mensen die wat lui zijn, zoals ik. Het is een soort Wehkamp.'

(Groep 4, man, 20-34 jr.)

'Je zit nergens aan vast. En als je 's avonds laat wilt beginnen of na het eten, dan kun je direct aan de gang. Als je naar een museum wilt, moet je daar altijd binnen de openingstijden zijn. Hoe je het ook wendt of keert.'

(Groep 2, vrouw 50-64 jr.)

Vrijwel alle deelnemers hebben beschikking over een breedbandaansluiting en zien het internetgebruik als gratis: ze berekenen maandelijkse kosten niet door in de afzonderlijke internetraadplegingen. Die schijnbaar lage kosten van internetgebruik lonen zich vooral bij acute nieuwsgierigheid, waarvoor men niet de moeite neemt een bibliotheek of erfgoedinstellingen op te zoeken.

#### *Een groot aanbod: fijn en lastig tegelijk*

Het grote en wereldwijde aanbod aan informatie – over erfgoed maar ook over andere zaken – dat internet biedt, wordt gewaardeerd door de deelnemers. Ook zien zij als voordeel dat de informatie niet, of in mindere mate dan in de krant of op tv, door anderen wordt geselecteerd. Zij voelen zich vrij eigen informatie op te zoeken en te ordenen, wat met name door de jongere deelnemers (onder 35 jaar) erg wordt gewaardeerd. Oudere deelnemers noemen dit aspect niet of nauwelijks.

De keerzijde van de medaille is de onoverzichtelijkheid die dit grote aanbod met zich meebrengt. Met name de wat oudere deelnemers klagen daarover. Zij zeggen soms een 'handleiding' of systeem te missen om de juiste route naar de gezochte informatie te vinden. Jongere deelnemers stemmen in met deze constatering van onoverzichtelijkheid maar vinden die minder problematisch dan de oudere deelnemers. Het hoort nu eenmaal bij internet, vinden zij.

'Lastig op internet is natuurlijk dat je eigenlijk niet een site of ding hebt waar je kunt zoeken op de manier van: ik zoek een bepaald iets, en dan valt er steeds meer af, en op een gegeven moment denk je: nu heb ik een punt. Je gaat eigenlijk het bos in en het zou mooi zijn als je alle witte paaltjes kon volgen. Er zijn rode, blauwe, enzovoort, maar die witte moet ik volgen, dan kom ik het bos in. Want nu vraag je je af: wat is er allemaal? Ik weet dat gewoon niet. En waar ik dat vandaan moet halen...'

(Groep 1, man 50-64 jr.)

De zoekvaardigheden zijn niet bij iedereen even sterk ontwikkeld. Deelnemers moeten bij het gebruik van een zoekmachine moeite doen om de juiste zoektermen te pakken te krijgen. Ook kost het meestal meer tijd dan verwacht om vervolgens de juiste informatie te vinden. Veel mensen zoeken door middel van het invoeren van een enkel trefwoord. In het zoekgedrag komt verder een paradoxaal gegeven naar boven: deelnemers ervaren dat ze eerst goed moeten weten waar ze nu eigenlijk naar op zoek zijn voordat een zoektocht op internet kan slagen, ze hebben eerst basale kennis over het onderwerp nodig om het gevoel te hebben dat ze op internet uit de voeten te kunnen; tegelijkertijd leent het internet zich er juist goed voor om die basis-kennis op te doen.

Behalve het gebruik van de juiste zoektermen vereist het internet ook de vaardigheid om zelf informatie te ordenen. Er moet geordend worden op soort informatie, betrouwbaarheid, actualiteit, de autoriteit van de bron, enzovoort. Het kunnen onderscheiden van verschillende soorten informatie is essentieel bij het gebruik van internet en is moeilijker dan bij andere bronnen, zoals boeken, tijdschriften en instellingen als musea en archieven.

Persoon 1: 'Met die zoekmachines kun je vrijwel alles vinden. Maar je krijgt vaak zoveel hits! Sommige dingen komen bovendien omdat die dan net in de mode zijn ofzo. Maar vaak zie je wel wat links staan en dan kun je je toch wel een beetje een beeld vormen.'

Persoon 2: 'Ja, inderdaad. Als je op één site bent en je kijkt naar bijvoorbeeld een artikel waarbij wordt verwezen naar andere sites of publicaties, dan kun je daarmee verder.'

(Groep 5)

'Je kunt nog altijd beter zelf schipperen dan dat je gesluist wordt. Ik heb liever die 12.000 hits en dat ik dan denk: hoe gaan we dat eens doen. Probeer ik een ander zoekwoord, of bedenk ik er een zoekwoord bij? Dat liever dan dat men mij in een koker duwt met de mededeling: "je kunt nu kiezen, linksom of rechtsom – niets ertussenin". Dan mis je alles wat niet in dat vakje zit.'

(Groep 5, vrouw 35-49 jr.)

Deelnemers aan focusgroep 2, de liefhebbers van kunsthistorisch erfgoed, geven aan dat ze na een tijd internetten (een of meerdere uren) vaak een verzadigingspunt bereikt hebben. De hoeveelheid doorgenomen informatie is dan te groot geworden, ze verliezen het overzicht en de doeltreffendheid van het zoeken neemt af. In dit verband merken zij ook op dat zij naar hun mening te vaak te veel tijd op internet besteden, die beter op een andere manier had kunnen worden ingevuld. Er is een zekere discipline nodig om je niet te laten verleiden alles maar te bekijken wat er in je blikveld komt, 'alles is immers wel interessant!' Anderzijds vinden de deelnemers dat tegelijk ook de aantrekkelijke kant van het internet: je komt door een paar muis-klikken dingen tegen die je in eerste instantie niet zou hebben opgezocht.

'Als ik iets zie waarvan ik denk: hé, waar komt dat vandaan, dan klik ik wel door naar zo'n site. Dan trek ik dus nog een kwartiertje uit om te kunnen kijken, of soms wel langer.'  
(Groep 2, vrouw 50-64 jr.)

### *Kwaliteit van de informatie*

Internet leent zich door de diversiteit van het aanbod als geen ander medium voor het doen van 'voorwerk', in de terminologie van de gespreksdeelnemers. Je kunt je oriënteren op een onderwerp, ontdekken welke personen en instellingen in het erfgoedveld van jouw interesse actief zijn en raadpleging van andere (fysieke) bronnen voorbereiden. Ook zijn de deelnemers goed te spreken over de mogelijkheden die het internet biedt om aan moeilijk te bereiken informatie te komen. Instellingen in binnen- en buitenland worden toegankelijker en beleidsstukken van overheden en in toenemende mate ook primaire bronnen komen door digitalisering binnen handbereik. De genealogen in de verschillende gespreksgroepen zijn daarnaast bijzonder enthousiast over de koppeling van verschillende archiefdatabases. De kans om de juiste gegevens te vinden is daardoor enorm vergroot.

In verschillende groepen komt een discussie op gang over de vooralsnog vrij beperkte ontsluiting van primaire bronnen. Collecties zijn niet standaard online beschikbaar en het is moeilijk te voorspellen wat je wel en niet online kunt vinden. Dat kan lange zoektochten en teleurstellingen opleveren.

'Ik zie het als de digitale bibliotheek waar ik voor sta: dit onderwerp, dat onderwerp... Dat zie ik dan op het scherm en de week erop ga ik vervolgens naar het archief of de instelling.'  
(Groep 3, man 50-64 jr.)

'Het is heerlijk dat je iets gewoon in databases kunt opzoeken, want dat is veel toegankelijker. Je hebt veel meer ingangen op iets, dus je vindt het veel makkelijker. Ik was op zoek naar een voorvader en zijn huwelijk kon ik niet vinden. Toen kwam het in Genlias beschikbaar en bleek dat hij ergens in de buurt was getrouwd. Anders moet je ieder archief afreizen voor één akte. De ontsluiting is veel beter door die databases.'  
(Groep 4, vrouw 35-49 jr.)

Hoewel de hoeveelheid en verscheidenheid aan informatie op het net schier onuitputtelijk lijkt, vinden de gebruikers dat het met de diepgang van de informatie slecht is gesteld. Op internet vind je vaak alleen highlights, korte stukjes tekst en globale overzichten. Voor alle deelnemers geldt: wanneer zij een antwoord zoeken op een ongecompliceerde vraag waar niet veel van afhangt of cultuurtoeristische informatie zoeken, voldoet het internet zonder meer. De inhoudelijke kwaliteit van de informatie



wordt belangrijk wanneer een uitgebreid en degelijk informatiepakket nodig is. De deelnemers constateren overigens wel dat het aanbod van goede inhoudelijke informatie groeiende is (bijvoorbeeld volledige artikelen die van websites zijn te downloaden).

In combinatie met de oppervlakkigheid van de verkrijgbare informatie wordt ook de betrouwbaarheid ervan bekritiseerd. Veel informatie is niet voorzien van bronvermelding, auteur, datum, enzovoort. Bovendien zit er veel kaf tussen het koren: op internet kan iedere amateur, hoe goed bedoeld misschien ook, de ‘onzinnigste’ informatie tentoonspreiden. Wanneer de gebruiker zeker wil zijn van de waarheidsgetrouwheid van de informatie, ziet hij zich genoodzaakt terug te grijpen op gedrukte literatuur.

Om de gebruikswaarde van de informatie op internet vast te kunnen stellen, hebben de gebruikers hun eigen filters ontwikkeld. Zij beoordelen een website op ‘professionaliteit’: ziet het er strak uit? Is de spelling correct en is het verhaal logisch en coherent? Is er een officieel instituut verbonden aan de website? Is de informatie terug te vinden op andere websites? Deze filters ontwikkelen de gebruikers aan de hand van de eigen, groeiende kennis over een onderwerp. Ze worden complexer naarmate iemand meer ervaring met het internet heeft. Bij het filteren worden inhoudelijke en vormgevingsaspecten door elkaar en tegelijkertijd gebruikt. De gebruiker schat aan de hand van het uiterlijk van de site en een eventuele verbinding aan een officiële instelling snel in of de informatie bruikbaar zal zijn. Bij het lezen, beluisteren of bekijken van de informatie wordt de inhoud ervan vervolgens vergeleken met de eigen kennis of gecheckt op andere websites. Een enkeling vergelijkt deze ook met informatie uit boeken of andere bronnen. Opvallend is dat deelnemers die niet vertrouwd zijn met het gebruik van de bibliotheek aangeven minder kritisch te zijn op betrouwbaarheid van internetinformatie dan hun groepsgenoten.

Persoon 1: ‘Officiële instanties...’

Persoon 2: ‘De gemeente ofzo...’

Persoon 3: ‘En ook wel dingen die daar min of meer aan gelieerd zijn, zoals het Geheugen van Nederland. Dat is volgens mij ook wel ergens met de overheid verbonden. Dat is wel duidelijk, dat zie je ook gelijk: het is geen prutser die hier aan het werk is. Dat is wel zo ontzettend veel, dat zou je niet eens in je eentje voor elkaar kunnen krijgen.’

Persoon 1: ‘En professionaliteit, daar beoordeel je ook wel op.’

Persoon 4: ‘Ja, zo’n achtergrond met bloemetjes en poesjes enzo, zo’n twaalfjarige die dan zijn profielwerkstukje online zet...’

Persoon 3: ‘Ja, en zo’n muzikje schalt dan uit je boxen...’

Persoon 1: ‘Ja, en spelfouten.’

(Groep 6)

De notie van onbetrouwbaarheid wordt onder andere gevoed door de vluchtigheid van internetinformatie. Sites die bij een tweede bezoek niet meer blijken te bestaan

of waarvan informatie verdwenen is, vormen een bron van irritatie. Hiertegenover staat dat het internet het medium bij uitstek is voor het vinden van actuele informatie: het is altijd meer up-to-date dan gedrukte informatie.

Deze globale bevindingen van de internetgebruikers ten aanzien van de kwaliteit van de informatie worden genuanceerd wanneer we kijken naar de individuele gebruiker. De manier waarop die het internet als erfgoedbron evalueert, is afhankelijk van zijn of haar doel met het internetgebruik. Universitaire studenten en gevorderde erfgoedkenners die geschiedkundig onderzoek doen, stellen hogere eisen aan de betrouwbaarheid en diepgang van de informatie dan recreatieve liefhebbers. Het citeren van internetbronnen bijvoorbeeld wordt door de eerstgenoemden als problematisch ervaren, vanwege het vluchtige en oppervlakkige karakter van internet. Recreatievere internetters tonen zich juist verrast door de vele erfgoedinformatie op het net. Zij zouden echter wat meer beeldmateriaal willen zien bij tekstuele informatie, om de voorstelling compleet te maken.

Verder brengen de gebruikers die vaker moeite hebben met het vinden van de juiste informatie minder vaak onderwerpen als onbetrouwbaarheid en oppervlakkigheid naar voren dan gebruikers die te kennen geven erg vertrouwd te zijn met het internet als erfgoedbron.

#### 4.7 Conclusies

In dit hoofdstuk zijn de onderzoeksvragen 4, 5 en 6 van deze studie aan de orde gekomen aan de hand van de uitkomsten van de focusgroepgesprekken. Bij wijze van conclusie zetten we hier de belangrijkste bevindingen per onderzoeksvraag op een rij.

##### *Verschillende informatiebronnen*

Uit de verschillende informatiebehoeften wordt duidelijk dat iemands zoekstrategie bepaald wordt door:

- het karakter en de inhoud van de informatievraag
- de kennisvoorraad en gebruikerservaring.

Naarmate de informatievraag complexer of groter is, is de zoekstrategie uitgebreider. De informatiezoeker grijpt verder bij voorkeur terug op bronnen waarmee hij of zij gewend is te werken.

Onder de allrounders, verenigingsleden en verzamelaars zijn mensen die een dusdanige kennisvoorraad en thuisbibliotheek hebben dat zij die, naast het internet, vaak aanwenden als oriëntatiepunt. Snuffelaars daarentegen gebruiken vaker een zoekmachine op het internet als oriëntatiepunt.

De bestemming van de informatie (karakter van de informatievraag) is bepalend voor de bronkeuze: is de informatie nodig voor een officiële publicatie of werkstuk,

dan wordt vaak gekozen voor gebruik van gedrukte literatuur, in plaats van of naast informatie van het internet. Is de bestemming informeler, dan voldoet het internet als bron. Gemak en plezier gelden dan als motivaties bij het ontwerp van de zoekstrategie.

Het bekijken van afbeeldingen van objecten maakt onderdeel uit van het amusement dat digitaal erfgoed biedt. Alle deelnemers zijn het er echter over eens dat het bekijken van zulke afbeeldingen niet opweegt tegen het zien van objecten in het echt. Een bezoek aan een museum of archief kan dus niet voor de volle honderd procent vervangen worden door internet: een deel van de beleving gaat dan verloren.

#### *Gebruik van internet: doelen*

Het belangrijkste en meest voorkomende doel waarvoor digitaal erfgoed wordt ingezet, is het verkrijgen van informatie. Daarnaast wordt het gebruikt om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de erfgoedsector. Van belang is ook het voorbereiden van bezoeken aan erfgoedobjecten en -instellingen en het beleven van plezier aan het 'rondsurfen' op zich.

Gebruikers van digitaal erfgoed hebben over het algemeen weinig behoefte om zelf informatie te verspreiden, ze gebruiken het internet receptief. Uitzonderingen daarop zijn semiprofessionele hobbyisten die bijvoorbeeld historisch onderzoek doen of beeldarchieven aanleggen.

#### *Gebruik van internet: waardering*

In de eerste plaats waarderen de gebruikers van digitaal erfgoed het gemak dat het gebruik van internet met zich meebrengt. Dat gemak is te danken aan het feit dat het internet vanuit huis te raadplegen is, en dat 24 uur per dag. Daarbij is de snelheid waarmee de informatie beschikbaar is ongeëvenaard hoog en zijn er doorgaans geen extra kosten verbonden aan het verkrijgen van de informatie, naast de kosten van de (breedband)internetaansluiting.

Het erfgoed aanbod op internet is erg groot en zeer toegankelijk. Belangrijke nadelen hiervan zijn de onoverzichtelijkheid van het geheel en de vluchtigheid van digitale informatie. De mate waarin dit de gebruikers stoort of voor hen een belemmering vormt de juiste informatie te vinden, heeft veel te maken met hun leeftijd en digitale vaardigheden. Verder stellen de gebruikers vragen bij de betrouwbaarheid van de informatie die op websites wordt aangeboden.

Positief gewaardeerd wordt de diversiteit van digitaal erfgoed. Een negatief punt is het gebrek aan diepgang binnen het informatieaanbod.

De filters die de gebruikers ontwikkelen, berusten vaak op het achterhalen van de instantie die de website exploiteert en anders het beoordelen van de lay-out van een website en de kwaliteit van de teksten (taalgebruik). Het is de vraag of deze filters erg adequaat zijn: ze geven enige houvast bij het selecteren van de juiste informatie maar zeggen niets over de inhoudelijke kwaliteit ervan.

## Noot

- 1 Korgaonkar maakt ook melding van 'sociaal escapisme'. In deze studie is dit fenomeen aanvankelijk wel meegenomen, maar het werd in de focusgroepen niet of indirect besproken. Daarom laten we het buiten beschouwing.

## 5 Naar publieksgericht digitaal erfgoed: samenvatting, discussie, aanbevelingen

### 5.1 Samenvatting

#### Aanleiding en vraagstelling

Instellingen voor cultureel erfgoed – in deze studie vallen daaronder musea, archieven, instellingen voor monumentenbeheer en voor archeologie – hebben zich sinds de opkomst van het internet kunnen richten op het digitaal verstrekken van informatie over erfgoed en bijbehorend beeldmateriaal. Al bijna tien jaar is er tussen erfgoedinstellingen, beleidsmakende en adviserende spelers in het culturele veld een discussie gaande over optimalisering van deze digitalisering. De discussie richt zich niet meer alleen op de technische realisatie hiervan maar ook steeds meer op verschillende manieren waarop digitaal erfgoed kan worden toegepast en op de wensen van de gebruikers. Er bestaat bij veel aanbieders van digitaal erfgoed echter onduidelijkheid over deze gebruikers en wat zij willen. Daarom is de hoofdvraag in deze studie:

*Wie zijn de bezoekers van digitaal erfgoed en wat beogen zij met hun bezoek?*

Voor de beantwoording is deze vraag uiteengelegd in een zestal deelvragen, namelijk:

- 1 Welke typen gebruikers van erfgoed op het internet kunnen worden onderscheiden?
- 2 Is er een overlap tussen de groep gebruikers van erfgoed op het internet en de bezoekers van fysieke erfgoedinstellingen?
- 3 Wat zijn de aard en de achtergrond van de interesse in het verleden bij gebruikers van digitaal erfgoed?
- 4 Welke erfgoed informatiebronnen, naast het internet, worden door deze gebruikers benut?
- 5 Wat zijn de doelen die gebruikers van digitaal erfgoed willen bereiken?
- 6 Hoe evalueren gebruikers digitaal erfgoed?

#### Onderzoeksopzet en -methoden

Het onderzoek is opgezet in twee fasen. Voor de profielbeschrijvingen van de gebruikers is een kwantitatieve methode gebruikt. Bestaande data uit het Algemeen Voorzieningen Onderzoek (AVO) 2003 van het Sociaal en Cultureel Planbureau zijn statistisch geheranalyseerd. Daaruit kon worden opgemaakt wie, globaal genomen, de gebruikers van digitaal erfgoed zijn en of zij in groepen kunnen worden ingedeeld en zo ja, in welke. Ook kon worden bepaald of er een overlap bestaat tussen fysiek en digitaal erfgoedbezoek. Vervolgens zijn aan de hand van de gebruikersprofielen

zes focusgroepen samengesteld en zijn daarmee groepsgesprekken gehouden om de deelvragen 4 tot en met 6 te kunnen beantwoorden.

### Typen bezoekers

Gebruikers van digitaal erfgoed blijken voor het grootste deel mensen die ook fysieke bezoeken aan erfgoedinstellingen afleggen. Vijf typen gebruikers zijn in het onderzoek onderscheiden:

- *allrounders* (4%): een relatief kleine groep zeer actieve gebruikers van digitaal erfgoed, onder wie veel veertigers en jongere mensen.
- *kunstinnaars* (8%): veel mensen van middelbare leeftijd maar ook studenten, die zich toeleggen op kunsthistorisch erfgoed. Voornaamste digitale activiteit is het bezoeken van museumwebsites.
- *verenigingsleden* (5,6%): met name ouderen, geen jongeren. Internetgebruik is niet in de hele groep doorgedrongen. Digitale activiteit wordt door maximaal 11% van hen ontplooid.
- *verzamelaars* (8%): veel ouderen. Maximaal 5% van hen is actief op het internet. Het verschil met de verenigingsleden zit in de voornaamste activiteit, het verzamelen, en in de gemiddeld iets lagere opleidingen en inkomens binnen deze groep.
- *snuffelaars* (9%): veel scholieren, studenten en werkende volwassenen. Deze groep is vooral bezig informatie op te zoeken via het internet.

De gebruikers in alle groepen zijn grotendeels hoogopgeleid. Ouderen en mannen zijn oververtegenwoordigd (hoewel de gemiddelde leeftijd iets lager ligt dan bij de fysieke bezoekers).

### Gebruik en gebruikersevaluaties

In vijf focusgroepen, samengesteld aan de hand van de eerder onderscheiden profielen, zijn gesprekken gevoerd naar aanleiding van de deelvragen 3 tot en met 6. De uitkomsten van deze gesprekken vertonen veel overeenkomsten. De deelnemers geven als *motivatie* voor hun erfgoedactiviteiten nieuwsgierigheid naar concrete zaken, personen en ook leefomstandigheden uit het verleden. Daarnaast gaat soms de belangstelling uit naar mentaliteit en gedachtegoed uit voorgaande tijdperken. De geïnteresseerden verwerken verkregen informatie uit verschillende bronnen tot een beeld van het verleden, dat zij proberen zo compleet mogelijk te maken. De nieuwsgierigheid zien zij als iets eigens, dat altijd al in hen zat en gaandeweg is ontplooid, niet als iets dat is aangeleerd.

Enkele duidelijke patronen van informatieverwerking komen naar voren: inleving in historische personen, vergelijking van levensomstandigheden en mentaliteit (met de eigen omstandigheden en/of met die uit andere tijdperken) en oriëntatie op het lokale verleden.

De *bronkeuze* is afhankelijk van het karakter van de informatievraag en de gewoontes van de informatiezoeker. Voor korte, snel te beantwoorden vragen gebruiken de meeste deelnemers het internet; oudere deelnemers doen snel een greep in hun

thuisbibliotheek. Voor de beantwoording van complexere vragen oriënteren vrijwel alle participanten zich eerst op het internet, om vervolgens een uitgebreidere zoekstrategie op te zetten. Daarin kunnen verschillende bronnen zijn opgenomen, zoals de bibliotheek, wederom internet, een fysieke instelling of iemand die er meer van weet. Bij het ontwerpen van de zoekstrategie speelt vertrouwde met een bepaalde bron een minstens even grote rol als de rationele afweging of de juiste informatie inderdaad te vinden zal zijn met behulp van deze bron.

Ook de bestemming van informatie is belangrijk bij de bronkeuze. Voor officiële doeleinden wordt vaak gedrukte literatuur gebruikt. Wanneer alleen de eigen kennisvergroting het doel is, stelt men zich tevreden met het internet als bron. Verder zijn het plezier aan een zoektocht en het gemak waarmee informatie te bereiken is belangrijke argumenten.

De belangrijkste doelen waarvoor het internet wordt aangewend, zijn de oriëntatie op de aanwezigheid van informatie bij verschillende (fysieke) informatiebronnen, het vinden van informatie zelf en het op de hoogte blijven van recente ontwikkelingen in het interessegebied. Daarnaast gebruiken de deelnemers het internet om bezoek aan een fysieke instelling voor te bereiden.

Digitaal erfgoed wordt door de deelnemers gewaardeerd om het grote gebruiksgemak, de 24-uursbeschikbaarheid en de lage kosten. Ze vinden het aanbod groot en toegankelijk. Anderzijds ervaren zij het totale digitaal erfgoed aanbod als onoverzichtelijk. Het medium internet brengt verder vluchtigheid, lage betrouwbaarheid en beperkte diepgang van informatie met zich mee.

Gebruik van digitaal erfgoed vergt van de gebruiker goede digitale vaardigheden, waaronder het ordenen en filteren van de aangeboden informatie. In de aanbevelingen verderop in dit hoofdstuk zal op dit aspect en op de hiervoor genoemde aspecten worden teruggekomen.

Het belangrijkste onderscheid tussen de verschillende typen gebruikers is de mate van interesse voor het verleden en het specifieke interessegebied. Onder de all-rounders, verenigingsleden en verzamelaars bevinden zich mensen met een sterke interesse voor hun stamboom, verzameling of een ander historisch onderwerp. Hun websitegebruik is veelal gericht dan dat van de snuffelaars, omdat zij meer (specifieke) kennis hebben van het veld en van de websites die relevant voor hen zijn.

De kunstminnaars onderscheiden zich duidelijk van de andere groepen door de grote interesse voor kunstmusea; hun gebruik van digitaal erfgoed is dan ook met name gericht op het bezoek van museumwebsites. In de andere groepen variëren de interesses meer.

Andere verschillen doen zich voor binnen alle typen. Zo ondervinden jongere en hoger opgeleide deelnemers minder moeite met het digitale erfgoed aanbod en combineren zij vaker meerdere functies van het internet.





ver voeren om dit onderscheid volledig uit te werken, maar in het schema is in ieder geval te zien dat niet alleen vanuit de dagelijkse nieuwsgierigheid maar ook vanuit het zelf en de kennisvoorraad (waaronder het altijd incomplete historisch perspectief) vragen over het verleden opborrelen.

### *De potentie van digitaal erfgoed*

Webpagina's over erfgoed worden voornamelijk bezocht door mensen die erfgoedinstellingen ook lijfelijk bezoeken. In tabel 2.3 komt dit duidelijk tot uitdrukking. Het gebruik van digitaal erfgoed is voor hen een aanvulling op het gebruik van andere bronnen. Vanuit die positie en al naar gelang de diversiteit en kwaliteit van het aanbod, kan het digitale erfgoed andere informatiebronnen vervangen.

Uit het feit dat digitaal erfgoed vooral wordt geraadpleegd door al betrokken erfgoedliefhebbers, zouden we kunnen afleiden dat het internet niet het aangewezen medium is om nieuwe doelgroepen voor het eerst aan te spreken om hen te interesseren voor erfgoed. Een webpagina moet je immers bewust opzoeken voordat je de inhoud kan bekijken. Het lijkt niet verstandig om toevallige websitebezoekers te beschouwen als potentiële doelgroep.

Dat neemt niet weg dat er wel degelijk nieuwe doelgroepen voor digitaal erfgoed bestaan. In hoofdstuk 4 hebben we gezien dat de clusters 6 ('cultuuruitje met het hele gezin') en 7 ('dagjesmensen') zo nu en dan iets lezen over vroeger of een uitstapje maken naar een museum of monument. Via de bezochte instellingen en de lectuur zou dus de 'latente' erfgoedinteresse bij deze groepen aangewakkerd en het gebruik van digitaal erfgoed aangemoedigd kunnen worden.

Van de verenigingsleden (cluster 3) en verzamelaars (cluster 4) maakt zo'n 90% geen gebruik van digitaal erfgoed, terwijl deze mensen wel gebruik maken van andere erfgoedbronnen. De deelnemers aan de bijbehorende focusgroepen behoorden tot de 10% van deze clusters die wél digitaal erfgoed gebruikt. Een verklaring voor het lage percentage internetters in deze clusters is wellicht het grote aantal ouderen dat tot deze typen wordt gerekend. Deze ouderen kunnen we beschouwen als een rijk potentieel aan gebruikers van digitaal erfgoed, mits zij de beschikking krijgen over een pc met internetaansluiting of internetgelegenheid dicht bij huis en, misschien nog belangrijker, digitale vaardigheden krijgen aangeleerd.

Succesvol gebruik van digitaal erfgoed betekent voor de huidige gebruikers dat ze op een efficiënte manier de gezochte informatie verkrijgen. Dat betekent niet alleen dat die informatie inhoudelijk gezien beschikbaar moet zijn, maar ook dat het aanbod een structuur moet kennen die begrijpelijk is voor de gebruiker. Voor de gebruiker zelf betekent het dat hij of zij over een zeker niveau aan digitale vaardigheden moet beschikken. Steyaert (2000) onderscheidt drie niveaus in digitale vaardigheden:

- instrumentele vaardigheden (bv. hanteren van de muis en kunnen sturen van e-mail)
- structurele vaardigheden (bv. gebruik van een zoekstelsel en hypertext, ook kennis van het Engels)

- *strategische vaardigheden* (bv. proactief zoeken naar informatie, scannen op relevante informatie voor de interesse).

De deelnemers aan de focusgroepgesprekken zijn voor het grootste deel hoogopgeleid en beschikken over voldoende vaardigheden om constructief gebruik te maken van internet op het tweede of derde niveau. De filters die zij ontwikkelen om de juiste informatie op te sporen en te beoordelen getuigen echter niet van veel consistentie. Ze berusten voor een deel slechts op de lay-out van websites. Aanbieders van digitaal erfgoed zouden kunnen helpen die filters te verbeteren, bijvoorbeeld door het aanreiken van handvatten om efficiënt te kunnen zoeken en om de betrouwbaarheid van informatie vast te stellen. Hiertoe wordt in de slotparagraaf een aantal aanbevelingen geformuleerd.

In hoofdstuk 4 kwam aan de orde dat zowel uit de onderzoeksliteratuur als uit de focusgroepresultaten blijkt dat digitale weergaven van kunst- of erfgoedobjecten voor gebruikers geen vervanging van de echte objecten zijn. De ervaring van het bezichtigen van het fysieke kunstwerk, document of artefact heeft voor hen een andere waarde dan het bekijken van een afbeelding op het scherm. De gedachte dat een website werkt als een visitekaartje of reclame (websitebezoekers worden door afbeeldingen aangespoord om een fysiek bezoek te brengen aan de instelling) wordt hiermee ondersteund. Of deze constatering invloed heeft op het daadwerkelijk bezoeken van een instelling, hangt echter van meer factoren af, zoals de hoeveelheid digitaal tentoongestelde items: wellicht is er een zeker optimum verbonden aan het tentoonstellen van stukken met 'bezichtingswaarde' op internet, om het fysieke bezoek verrassend te houden. Ook het doel waarmee een object bekeken wordt, is zo'n factor. Niet iedereen bekijkt een object alleen om de schoonheid of de beleving, voor onderzoek of studie voldoen digitale afbeeldingen soms wel degelijk.

### 5.3 *Aanbevelingen: naar meer publieksgericht digitaal erfgoed*

Naar aanleiding van de conclusies kunnen we een aantal aanbevelingen formuleren voor de aanbieders van digitaal erfgoed. Deze aanbevelingen hebben betrekking op twee punten, namelijk in eerste instantie het beter kunnen bedienen van het huidige publiek en in tweede instantie het vergroten van het publieksbereik. Het internet is voor de hier onderzochte gebruikers een belangrijke bron van informatie en het startpunt van een zoekproces. De informatie is in hun ogen echter moeilijk te beoordelen op betrouwbaarheid en soms ook moeilijk vindbaar. Het is dus belangrijk dat het informatieaanbod goed is georganiseerd en dat informatie is voorzien van vermeldingen over de herkomst ervan.

#### *Oriëntatie*

- Het internet geldt voor de erfgoedliefhebbers als een oriëntatiepunt, voordat ze verder zoeken naar informatie bij andere bronnen. Het gemak waarmee informatie

sites met een simpel trefwoord door een zoekmachine te vinden zijn, is dus van cruciaal belang. Dit is vooral belangrijk voor de groep 'snuffelaars'. De vindbaarheid van een website wordt groter wanneer deze niet alleen is aangemeld bij grote zoekmachines, maar ook de content van databases daarin terug te vinden is.

- Het opzoeken van (inhoudelijke) informatie is voor gebruikers van digitaal erfgoed het meest voorkomende doel. Het is dus belangrijk dat een gebruiker in een oogopslag kan zien over welke onderwerpen de website informatie biedt. Dat is bijvoorbeeld te realiseren door op de eerste pagina van de site de belangrijkste items te presenteren, bijvoorbeeld in *bullets*. Het onderscheid tussen inhoudelijke informatie over historische onderwerpen en praktische informatie voor fysiek bezoek blijft daarbij belangrijk.
- Het internetbezoek is een oriëntatie op de aanwezigheid van meer informatie, hetzij op internet, hetzij bij andere bronnen. Het is voor gebruikers dus zinvol als websites niet alleen links bieden naar andere websites maar ook aangeven welke instellingen expertise hebben op het betreffende gebied en welke literatuur relevant is voor het bedoelde onderwerp.

#### *Diepgang en betrouwbaarheid*

- Het is belangrijk dat de gebruikers snel een indruk kunnen krijgen van de diepgang van de informatie, zodat zij kunnen beoordelen of die bij hun informatiebehoefte past. Zij willen graag snel kunnen zien of het op de site gaat om een inleiding op het onderwerp of dat er diepgravender of specialistische informatie beschikbaar is. De diepgang van digitaal aangeboden informatie zou, zonder aan het 'snelle' karakter van internetinformatie iets af te doen, kunnen toenemen door het aanbieden van online of te downloaden artikelen, bijvoorbeeld onder een speciale rubriek voor achtergrondinformatie.
- Betrouwbaarheid van de informatie is voor de gebruikers belangrijk. Het vermelden van de auteur, de datum van publicatie en de gebruikte bronnen maakt informatie controleerbaar.
- Gebruikers van digitaal erfgoed hebben soms moeite met de vluchtigheid van informatie op het internet (eerder gevonden informatie blijkt niet meer beschikbaar, het optreden van 'dode links', etc.). Een informatiearchief op de website, voorzien van een hanteerbaar zoekstelsel, kan die vluchtigheid ondervangen.
- Het tweede doel van gebruikers van digitaal erfgoed is het op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen. Een in het oog springende nieuwsrubriek heeft dus zin, evenals het uitgeven van nieuwsbrieven. Omdat gebruikers niet meer dan enkele nieuwsbrieven kunnen lezen en verwerken, is het versturen van gezamenlijke nieuwsbrieven door instellingen binnen dezelfde sector het overwegen waard.
- Online ontsluiting van collecties is waardevol in de ogen van de gebruikers. De verwarring die optreedt wanneer de collecties van de ene instelling wel maar van de andere niet online toegankelijk zijn, kan worden voorkomen als beleid daarover tussen verschillende instellingen wordt afgestemd. In veel gevallen vindt er in het

erfgoedveld al onderlinge afstemming plaats, wat dus met het oog op de gebruikers zinvol is.

- Het overgrote deel van de gebruikers van digitaal erfgoed heeft niet de behoefte ook zelf informatie online te zetten of interactie te hebben met aanbieders. Enkele amateurhistorici en semiprofessionele archivariissen hebben wel content die ze zouden willen delen. Een aantal erfgoedinstellingen, zoals DIVA, zoekt via een digitaal netwerk samenwerking met die mensen. Deze manier van interactieve samenwerking lijkt ook vanuit dit onderzoek veelbelovender dan het zich richten op het grote publiek.

### *Nieuwe doelgroepen*

- Nieuwe doelgroepen voor het gebruik van digitaal erfgoed zullen vooral moeten worden gezocht onder oudere liefhebbers van cultureel erfgoed. Met name binnen de typen ‘verenigingsleden’ en ‘verzamelaars’ zijn veel geïnteresseerde erfgoedliefhebbers die nog niet vertrouwd zijn geraakt met (de erfgoedmogelijkheden op) het internet. De uitdaging is dus niet om deze groepen te interesseren voor het erfgoed maar om hun gebruik van digitale middelen te stimuleren.
- Een andere potentiële doelgroep bevindt zich onder de typen zes, ‘cultuuruitje met het hele gezin’ en zeven, ‘dagjesmensen’ (zie hoofdstuk 4). Dit zijn groepen die niet specifiek geïnteresseerd zijn in cultureel erfgoed maar wel zo nu en dan een uitstapje maken naar een museum of bezienswaardig gebouw. Ook lezen ze af en toe over het verleden in tijdschriften of boeken. Verder is het aannemelijk dat zij over enige digitale vaardigheden beschikken. Via de bezochte instellingen en gelezen lectuur zouden deze mensen kunnen worden gestimuleerd in de ontwikkeling van interesse in erfgoed en in het gebruik van digitaal erfgoed.

# Summary

## *Background and research questions*

This study focuses on users of digital cultural heritage. Since the internet has become a frequently used source of information, heritage institutions have been digitising their collections in order to make them available to a large audience. For nearly ten years, heritage organizations, policy makers, and advisory bodies have been discussing issues such as the optimisation of digitising heritage content and information, and the design of national and international preservation policies. In recent years, the technical aspect of digitisation was no longer the principal issue. Usability, user experiences and needs have become more and more important. As the number of ways in which the content can be presented has grown, the importance for organizations to know how people use heritage websites grows too. But for many heritage content suppliers, it is unclear who is using their content, how it is used and whether users are satisfied with what is offered. Hence, the main question this study puts forth is:

*Who are the users of cultural heritage websites and what is their purpose when visiting websites?*

To be able to answer this question, it is first divided into six sub-questions:

- 1 Which types of users of digital heritage can be perceived?
- 2 Is there an overlap between users of digital heritage and 'physical' visitors of heritage objects or institutions?
- 3 What is the nature and the background of the users' interest in history?
- 4 Which sources of information besides the internet do these persons utilize?
- 5 What are the goals the users pursue with their website visits?
- 6 How do users evaluate their utilization of digital heritage?

## *Methodology*

The research was carried out in two phases. To answer the first and second sub-questions, we used quantitative methods. Data from a population survey in 2003 (the Amenities and Services Utilization Survey 2003 or 'AVO 2003' in its Dutch acronym), which contains information on the cultural activities of over 13.000 persons, were statistically analysed. Using cluster analysis, groups of users of digital heritage were distinguished. It was also determined whether there is an overlap between physical and digital heritage visits (and there is).

To answer sub-questions three to six, the qualitative method of conducting interviews in focus groups was used. In line with the types of frequent users of digital heritage found in the cluster analyses, five focus groups (plus a test group) were selected. Representatives of each group were invited for a focus group meeting.

Respondents were asked about their fascination for heritage, their use of information sources and in particular their use of the internet for their interest in heritage.

### *Five types of users*

Users of digital heritage are to a large extent the same people who visit heritage objects or institutions 'physically'. Five groups could be classified:

- All-rounders: this is a relatively small group of really active digital heritage users (4% of the Dutch population). They visit museums, monuments and archives, as well as heritage websites. People in this group are highly educated. The major share is middle-aged, followed by a large share of adolescents. Men are more strongly represented than women.
- Art lovers: they make up 8% of the Dutch population, are mostly middle-aged people and some are students. People in this group are mostly interested in art museums and their websites.
- Members of historical associations: these are mainly elderly people. Only one tenth of this group uses the internet for heritage purposes, although they are all (5,6% of the population) interested in historical themes.
- Collectors: people who collect historical items (8% of the population). Only 5% of them uses the internet to collect historical information or historical items. The group displays similarities with the aforementioned members of historical associations, for example their age and low level of internet use. Main differences are their income and education level; both are somewhat lower than those of the members of historical associations.
- Browsers (9% of the population): this group consists mainly of students and working adults. Browsers do not have a specific historical interest nor show structured internet activity, yet frequently search the internet for information about the past.

Most users are highly educated, the average age is comparatively high, though it is lower than the average age of the physical heritage visitor.

### *Motivation: curiosity*

People from the five types of digital heritage users were invited to five focus group sessions. The conversations were built up around sub-questions three to six.

The most important motive that participants mention for being active in cultural heritage is curiosity for people in the past and their living conditions. They want to learn about practical things such as where people lived (the sort of houses), worked, or what cities looked like, as well as more abstract issues as the common thoughts and ideas of a specific era.

Once gathered, cultural heritage information is combined to form an overall picture for the participant. They are continuously updating this picture. The processing of new information shows a pattern. Participants imagine the life of a specific

person in the past and they compare his or her living conditions with their own. They also explore the history of their own environment.

In general, participants feel that curiosity for the past is something innate in their personality, rather than something taught to them or acquired during childhood.

### *Sources of information*

The particular mix of information sources used by a participant depends on the type of information request, as well as the participant's habits. The internet is generally used for easy-to-answer short questions, although there is a relation to age. Older participants tend to use their personal library instead of the internet to answer such questions. In the case of more complex queries, people use the internet to orientate themselves on a subject, after which they design a search strategy. In such a strategy, different sources of information are included: use of the public library, use of the internet, a visit to a museum, archive or other historical institution. Also, people consult their social networks. In designing a search strategy, familiarity with an information source is more important than the prognosis that a particular information source will have the desired information.

In devising a search strategy and selecting information sources, the user's objective plays an important role. When someone needs information to make an assignment or write an article for a journal, (s)he is likely to use books and journals. When the same person just wants to know a bit more about something (s)he has read or seen, (s)he uses the internet. In the participants' opinion, information taken from the internet is less reliable than from printed sources. Besides reliability, comfort and pleasure are also strong motives for participants in selecting information sources.

### *Internet use*

The objectives mentioned for using digital heritage are most often finding information, staying informed about institutions and developments in the field of heritage, and orienting oneself before setting up an information search strategy. Participants also use the website of a museum, archive or other institution to plan and prepare a physical visit.

Participants appreciate the internet for its comfort, round-the-clock availability (twenty-four hours a day), and low costs. People are enthusiastic about the bulk of information they can find on the internet. On the other hand, they dislike the lack of structure in the information. Some participants get confused and/or get lost in the vast amount of web information on the past. Other negative values associated with the internet as a source of information are its transient nature, the low reliability of the presented facts, and the superficiality of the information.

Using digital heritage presupposes a sufficient amount of digital skills. Suppliers of digital heritage information cannot readily assume all users have such skills. Some users, especially the older, are relatively new to the internet, others have problems finding and sorting out the information they need. Information should be

provided in a structured way, possibly accompanied with a note on the reliability and thoroughness of the information.



## Bijlage A    Modulen uit het Aanvullend Voorzieningen Onderzoek 2003

Onderstaande vragen zijn afkomstig uit de vragenlijsten van het Aanvullend Voorzieningen Onderzoek dat het Sociaal en Cultureel Planbureau in 2003 heeft gehouden. De verzamelde gegevens zijn door het SCP in 2003 verwerkt tot databestanden, waarvan in dit onderzoek naar digitaal erfgoed gebruik is gemaakt. In deze bijlage zijn alleen de vragen uit de modulen over cultuurdeelname weergegeven die in dit onderzoek zijn gebruikt.

### A        Culturele voorzieningen

- A1    Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar toneelvoorstellingen geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A5)
- A2    Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A3    Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar toneelvoorstellingen van beroepsgezelschappen met beroepsacteurs geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A5)
- A4    Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A5    Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar cabaret geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A7)

- A6 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A7 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar een concert van klassieke muziek geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A9)
- A8 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A9 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar de opera of operette geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A11)
- A10 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A11 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar een concert van populaire muziek, pop, jazz, musical of popopera geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A14)
- A12 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar

- A16 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar een balletvoorstelling van een beroepsgezelschap geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A18)
- A17 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A18 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar de bioscoop geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A20)
- A19 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A20 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar een filmhuis geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A22)
- A21 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar
- A22 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar een kunstgalerie geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A24)
- A23 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar

A24 Bent u de afgelopen 12 maanden in Nederland wel eens naar een museum geweest?

1. Ja
2. Nee (verder met vraag A27)

A25 Hoe vaak doet u dat ongeveer?

1. 1x per maand of vaker
2. 4 tot 11x per jaar
3. 2 à 3x per jaar
4. 1x per jaar

A26 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden in Nederland wel eens naar één of meer van de onderstaande soorten musea geweest?

	<b>1</b> <b>geen enkele keer</b>	<b>2</b> <b>1 keer</b>	<b>3</b> <b>2 à 3 keer</b>	<b>4</b> <b>4 keer of meer</b>
historisch museum				
technisch museum				
kunstmuseum				
volkenkundig museum				
natuurhistorisch museum				
ander museum dan hierboven vermeld				
weet niet welk soort museum het is				

A27 Bent u in het bezit van een Museumjaarkaart of een Museumjaarkaart als onderdeel van een pas van de Rabobank of een kaart van de NS?

1. Ja, een algemene museumjaarkaart
2. Ja, als onderdeel van een Rabopas of NS-kaart

A28 Bezit u een Cultureel Jongeren Paspoort (CJP)?

Deze pas is verkrijgbaar t/m 26 jaar.

1. Ja
2. Nee
3. Niet van toepassing

- A31 Bent u lid van een artotheek of kunstuitleencentrum?
1. Ja
  2. Nee
- A32 Heeft u de afgelopen 12 maanden een archief bezocht (voor bijvoorbeeld journalistiek, geschiedkundig of stamboomonderzoek)?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag A34)

- A33 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per maand of vaker
  2. 4 tot 11x per jaar
  3. 2 à 3x per jaar
  4. 1x per jaar

Er volgt nu een aantal vragen die gaan over zaken die te maken hebben met uw belangstelling voor het verleden.

1. Ja
  2. Nee
- A34 Las u afgelopen jaar een boek/tijdschrift over vroeger?
- A35 Bent u lid van een vereniging in Nederland voor lokale en regionale geschiedenis of een oudheidkundig genootschap?
- A36 Bent u lid van een vriendenkring van een museum in Nederland?
- A37 Bent u lid van andere organisaties op het gebied van cultuurbehoud in Nederland (bijvoorbeeld monumenten of archeologie)?
- A38 Verricht u vrijwilligerswerk voor musea, tentoonstellingen, monumentenzorg, archeologie of archieven in Nederland?
- A39 Verzamelt u zelf documenten, prenten, antiquiteiten of andere voorwerpen met historische waarde?
- A40 Heeft u het afgelopen jaar naar programma's over vroeger gekeken of geluisterd op televisie en radio?
- A41 Heeft u het afgelopen jaar websites van musea bezocht?
- A42 Heeft u het afgelopen jaar websites bezocht van monumenten, archeologie of archieven?

- A43 Heeft u het afgelopen jaar op internet gezocht naar informatie over vroeger (voor bijvoorbeeld stamboomonderzoek of buurt- of streekgeschiedenis)?
- A44 Heeft u het afgelopen jaar via internet (e-mailen, chatten, nieuwsgroepen) contact gehad met andere mensen over onderwerpen die met vroeger te maken hebben?

D *Recreatieve voorzieningen*

- D10 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar attractiepunten als een dierentuin, amusementspark e.d. geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag D12)
- D11 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per week of vaker
  2. 1 tot 3x per maand
  3. 1 tot 3x per kwartaal
  4. Minder dan 1x per kwartaal
- D12 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar natuurgebieden (bos, heide, meren) geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag D14)
- D13 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per week of vaker
  2. 1 tot 3x per maand
  3. 1 tot 3x per kwartaal
  4. Minder dan 1x per kwartaal
- D14 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar een stadspark of stadsbos geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag D16)
- D15 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per week of vaker
  2. 1 tot 3x per maand
  3. 1 tot 3x per kwartaal
  4. Minder dan 1x per kwartaal

- D16 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar andere aangelegde recreatiegebieden geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag D18)
- D17 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per week of vaker
  2. 1 tot 3x per maand
  3. 1 tot 3x per kwartaal
  4. Minder dan 1x per kwartaal
- D18 Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar bezienswaardige gebouwen (zoals kastelen), dorpen en stadsdelen geweest?
1. Ja
  2. Nee (verder met vraag E1)
- D19 Hoe vaak doet u dat ongeveer?
1. 1x per week of vaker
  2. 1 tot 3x per maand
  3. 1 tot 3x per kwartaal
  4. Minder dan 1x per kwartaal
- D20 Welke van de volgende bezienswaardigheden heeft u de afgelopen 12 maanden bezocht uit culturele interesse?

	1. ja, wel bezocht	2. nee, niet bezocht
1. oude kerk		
2. paleis of kasteel		
3. stadspand, koopmanshuis		
4. bedrijfspand		
5. oude dorpskern		
6. oud stadsdeel		

## Bijlage B Betrokken instellingen

De volgende instellingen voor cultureel erfgoed hebben in de periode januari-maart 2005 hun website of digitale nieuwsbrief beschikbaar gesteld voor de werving van respondenten voor dit onderzoek.

ArcheoNieuws  
[www.archeonieuws.nl](http://www.archeonieuws.nl)

De Hollandsche Molen  
[www.molens.nl](http://www.molens.nl)

Erfgoedhuis Zuid-Holland  
[www.erfgoedhuis-zh.nl](http://www.erfgoedhuis-zh.nl)

Gelders Archief  
[www.geldersarchief.nl](http://www.geldersarchief.nl)

Mauritshuis  
[www.mauritshuis.nl](http://www.mauritshuis.nl)

Museumgroep Leiden  
[www.museumgroep.nl](http://www.museumgroep.nl)

Nationaal Archief  
[www.nationaalarchief.nl](http://www.nationaalarchief.nl)

Nederlands Textielmuseum  
[www.textielmuseum.nl](http://www.textielmuseum.nl)

Regionaal Archief Tilburg  
<http://regionaalarchief.tilburg.nl>

Regionaal Historisch Centrum Eindhoven  
[www.rhc-eindhoven.nl](http://www.rhc-eindhoven.nl)

Stichting voor de Nederlandse Archeologie  
[www.sna.nl](http://www.sna.nl)

Zuiderzeemuseum  
[www.zuiderzeemuseum.nl](http://www.zuiderzeemuseum.nl)





Financiële sector  
Gezondheid/Welzijn  
Handel  
Horeca  
Industrie  
Landbouw/Visserij  
Onderwijs  
Overheid  
Transport/Communicatie  
Zakelijke dienstverlening  
Ik doe een voltijdopleiding  
Anders

Bent u de afgelopen 12 maanden in Nederland wel eens naar een museum geweest?

Nee  
Ja, 1x per jaar of minder  
Ja, 2-3x per jaar  
Ja, 4-11x per jaar  
Ja, 1x per maand of vaker

Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens naar bezienswaardige gebouwen (zoals kastelen), dorpen en stadsdelen geweest?

Nee  
Ja, 1x per jaar of minder  
Ja, 2-3x per jaar  
Ja, 4-11x per jaar  
Ja, 1x per maand of vaker

Verzamelt u zelf documenten, prenten, antiquiteiten of andere voorwerpen met historische waarde?

Nee  
Ja

Bent u lid van een historische vereniging of andere vereniging voor erfgoedbehoud?

Nee  
Ja

Heeft u in het afgelopen jaar websites van musea bezocht?

Nee  
Ja

Heeft u in het afgelopen jaar websites bezocht van monumenten, archeologie of archieven?

Nee

Ja

Heeft u in het afgelopen jaar op internet gezocht naar informatie over vroeger (bijvoorbeeld stamboomonderzoek of buurt- of streekgeschiedenis)?

Nee

Ja

Heeft u in het afgelopen jaar via internet (e-mailen, chatten, nieuwsgroepen) contact gehad met andere mensen over onderwerpen die met vroeger te maken hebben?

Nee

Ja

Gaat uw voorkeur uit naar een gesprek in de middaguren of in de avonduren?

Middag

Avond

Gaat uw voorkeur uit naar een gesprek in Utrecht of Den Haag?

Utrecht

Den Haag

# Bijlage D    *Gesprekshandleiding focusgroep*

Introductie

Welkom

Dank voor komst

Inhoud en doel van het onderzoek

Verloop van het gesprek

Reiskostenvergoeding etc.

Opname op band

Voorstelronde

*Kernvraag 1: Erfgoedactiviteit*

*Kernvraag: Waarom doe je dat?*

We horen zo van elkaar verschillende manieren om bezig te zijn met zaken die overgebleven zijn van vroeger. Het klinkt als vragen naar de bekende weg, maar wat is daar nou zo interessant aan? Wat maakt het zo aantrekkelijk om met die historische objecten/spullen bezig te zijn?

Samenvatten

Heb ik het zo goed samengevat? Kan iedereen zich vinden in wat er gezegd is?

*Kernvraag 2: Handelingsalternatieven erfgoed*

*Situatiebeschrijvingen*

We gaan het hebben over de verschillende manieren waarop je informatie kan verzamelen over de geschiedenis. Informatie die je nodig hebt vanwege je werk of liefhebberij, of die je zomaar even wilt weten. Niet specifiek internet!

*Oprichting handelingsalternatieven*

Je krijgt een papertje met daarop een aantal onderwerpen. Stel je voor dat je over die onderwerpen meer zou willen weten, of iets zou willen gaan bekijken. Bedenk hoe jij dat zou aanpakken; wie zou je ernaar vragen, waar zou je naartoe gaan, waar en op wat voor manier zou je zoeken naar informatie? Neem er 1 of 2 minuutjes de tijd

voor. Als je wilt schrijf je wat steekwoorden op, dan zullen we onze verschillende strategieën daarna bespreken.

### *Kernvraag 3: Internet als erfgoedbron*

Een van de middelen die we voorbij zagen komen bij het zoeken naar informatie over dingen van vroeger is het internet. We zagen dat we internet vooral gebruiken om:

- 
- 
- 

Probeer eens na te gaan waarvoor je de afgelopen 2 weken, of als dat niet lukt 1 week, het internet hebt ingeschakeld met betrekking tot het uitwisselen van informatie over het verleden. Dat kan dus van alles zijn:

- 
- 
- 

### *Uitleiding*

### *Afronding*

Is er nog iets niet aan bod geweest, dat je in deze context toch graag besproken zou willen hebben?

## Bijlage E Handout situatiebeschrijvingen focusgroepen

Je belandt in de volgende situaties. Waar zou je de informatie die je nodig hebt vandaan halen?

1. Je bent actief lid van de historische vereniging uit Katwijk. Je wilt in het verenigingsorgaan een artikel schrijven over Michiel de Ruyter.
2. Tijdens een ritje in de auto naar oma passeer je een molen. Van de achterbank vraagt je kind: waarom bouwden ze vroeger eigenlijk die molens?
3. Je kijkt op 4 mei tijdens de dodenherdenking naar de tv en vraagt je opeens af: waarom leggen ze die kransen nou precies op de Dam? Wat is dat eigenlijk voor monument?
4. Je buurman heeft een speciale hobby. Met een metaaldetector zoekt hij stad en land af naar oude munten en andere historische voorwerpen. Volgens hem hebben de Romeinen en de Spanjaarden hun sporen nagelaten in de omgeving! Je gelooft er eigenlijk niet veel van en wilt nu wel eens weten wat er zich hier echt heeft afgespeeld in de eeuwen dat het gebied bewoond is.

## Literatuur

- Bakker, M. (2004). 'Het digitale erfgoed anno 2004'. In: *Handboek archiefbeheer in de praktijk* (p. 5771-47). Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Bakker, M. en A. Schmits (1999). 'Het digitale erfgoed'. In *Handboek archiefbeheer in de praktijk* (p. 5770-27). Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Bearman, D. (2004). 'Sustaining Culture, Enhancing Life: User Requirements for Cultural Heritage'. In: ministerie van OCW (red.), *Conference Report Strategies for a European Area of Digital Cultural Resources: Towards a Continuum of Digital Heritage* (p. 35-50). Den Haag: ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Broek, A. van den, F. Huysmans en J. de Haan (2005). *Cultuurminnaars en cultuurmijders. Trends in de belangstelling voor kunsten en cultureel erfgoed*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Broek, A. van den en J. de Haan (2000). *Cultuur tussen competentie en competitie. Contouren van het cultuurbereik in 2030*. Amsterdam/Den Haag: Boekmanstudies/Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Broek, A. van den, W.P. Knulst en K. Breedveld (1999). *Naar andere tijden? Tijdsbesteding en tijdsordening in Nederland, 1975-1995*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Broekhuizen, J. en F. Huysmans (2002). *Cultuur op het web. Het informatieaanbod op websites van musea en theaters*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dijken, K. van en N. Stroeker (2003). *Naar een publieksgericht archiefbestel. Kenmerken, doelbereik, consequenties*. Zoetermeer: 100.
- Dorp, P.T. van (2004). 'Webportalen'. In: G.M. van Trier, D.W.K. Jansen en H. Prins (red.), *Handboek informatiewetenschap voor bibliotheek en archief* (p. IV B-590). Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Fry, T.K. et al. (2001). *A Comparison of Web-Based Library Catalogs and Museum Exhibits and Their Impacts on Actual Visits. A Focus Group Evaluation for the Colorado Digitization Project*. Denver: Colorado Digitization Program.
- Ganzeboom, H. (1984). *Cultuur en informatieverwerking. Een empirisch-theoretisch onderzoek naar cultuurdeelname en esthetische waardering van architectuur* (proefschrift). Utrecht: Rijksuniversiteit Utrecht.
- Gorp, B. van (2005). 'Erfgoed als pretpark: cultuurtoerisme tussen vermaak en vorming'. In: *Vrijetijdstudies* (23) 1, p. 29-38.
- Haan, J. de (1997). *Het gedeelde erfgoed. Een onderzoek naar veranderingen in de cultuurhistorische belangstelling sinds het einde van de jaren zeventig*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hokke, H.A. (2004). 'Archivering van websites'. In: G.M. van Trier, D.W.K. Jansen en H. Prins (red.), *Handboek informatiewetenschap voor bibliotheek en archief* (p. IV B-440). Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Huysmans, F., J. de Haan en A. van den Broek (2004). *Achter de schermen. Een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Korgaonkar, P.K. (1999). 'A Multivariate Analysis of Web Usage'. In: *Journal of Advertising Research* (39) 2, p. 53-69.
- Lavens, A. (2003). *Het streven naar cultuurparticipatie aan kunstmusea. Mogelijkheden en obstakels van virtuele kunstmusea* (licentiaatsverhandeling). Brussel: Vrije Universiteit Brussel.
- Maltha, S. et al. (2002). *Breedband en de Gebruiker*. Utrecht: Dialogic.
- Mead, G.H. (1969). *Mind, Self and Society: From the Standpoint of a Social Behaviourist*. Chicago: University of Chicago Press.

- Miller, P. (2004). 'A Continuum of Content or a Surfeit of Showcases?' In: ministerie van OCW (red.), *Conference Report Strategies for a European Area of Digital Cultural Resources: Towards a Continuum of Digital Heritage* (p. 51-54). Den Haag: ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Minerva (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation) (2003). *Good Practice Handbook, Version 1.2*. Geraadpleegd 31 augustus 2006 via [www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/goodpract/document/bestpracticehandbook1\\_2.pdf](http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/goodpract/document/bestpracticehandbook1_2.pdf).
- Ministerie van OCenW (2000). *Cultuur als confrontatie. Cultuurnota 2001-2004*. Zoetermeer: ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.
- Ministerie van OCW (2004). *Cultuurnota 2005-2008*. Den Haag: ministerie van OCW. Geraadpleegd 4 september 2006 via [www.cultuurnota.nl/cn20052008/download-cn/cultuurnota\\_05-08.pdf](http://www.cultuurnota.nl/cn20052008/download-cn/cultuurnota_05-08.pdf).
- MLA (2004). *Visitors to Museums and Galleries 2004. Research Study Conducted for the Museums, Libraries and Archives Council*. London: Museums, Libraries and Archives Council.
- Mondriaan Stichting (2005). *Jaarverslag 2004*. Amsterdam: Mondriaan Stichting. Geraadpleegd 31 augustus 2006 via [www.mondriaanstichting.nl/download/Mondriaan%20JV%20Lowres.pdf](http://www.mondriaanstichting.nl/download/Mondriaan%20JV%20Lowres.pdf).
- Pauwels, C., O. Van Oost en A. Lavens (2004). *Hip en Hype, bits en bytes: het kunstmuseum, culturele aanbod- en participatietrends in een digitaal tijdperk*. Gent: Steunpunt Re-creatief Vlaanderen.
- Raad voor Cultuur (2003). *eCultuur, van i naar e. Advies over de digitalisering van cultuur en de implicaties voor cultuurbeleid*. Den Haag: Raad voor Cultuur.
- Raad voor Cultuur (2005a). *Spiegel van de Cultuur. Advies Cultuurnota 2005-2008, deel 16: Ondersteunende instellingen*. Den Haag: Raad voor Cultuur.
- Raad voor Cultuur (2005b). *Spiegel van de Cultuur. Advies Cultuurnota 2005-2008, deel 17: Aanvullend advies ondersteunende instellingen*. Den Haag: Raad voor Cultuur.
- Ribbens, K. (2002). *Een eigentijds verleden. Alledaagse historische cultuur in Nederland 1945-2000*. Hilversum: Verloren.
- Rüsen, J. (1994). *Historische Orientierung: über die Arbeit des Geschichtsbewußtseins, sich in der Zeit zurechtzufinden*. Keulen: Böhlau.
- Rüsen, J. et al. (1991). 'Untersuchungen zum Geschichtsbewusstsein von Abiturienten im Ruhrgebiet'. In: B. von Borries en H.J. Pandel, *Geschichtsbewusstsein Empirisch*. Paffenweiler: Centaurus-Verlagsgesellschaft.
- Schot, F. (2005). 'Archiefsites: de ontwikkeling van etalage tot zoekmachine'. In: *Archievenblad* (109) 1, p. 14-17.
- Schütz, A. (1974). *Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schütz, A. en T. Luckmann (1979). *Strukturen der Lebenswelt, Band 1*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Simon, C. (2004). *Ruimte voor identiteit. De productie en reproductie van streekidentiteiten in Nederland* (proefschrift). Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden. Geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Stoop, I.A.L. (2005). *The hunt for the last respondent. Nonresponse in sample surveys* (proefschrift Universiteit Utrecht). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- TK (2001/2002). 'Interactief archief'. Brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Tweede Kamer, vergaderjaar 2001/2002, 28000 VIII, nr. 115.
- UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) (2003). *Charter on the Preservation of the Digital Heritage* ([www.unesco.org](http://www.unesco.org); Adopted at the 32nd session of the General Conference of UNESCO, 17 October 2003).



- Wersig, G. (2004). *Museumsbesuch und Internet* (Rede uitgesproken op het congres 'Akustische Führungen in Museen und Ausstellungen' van het Institut für Museumskunde Berlin, Filmmuseum Berlin en Landesverband der Museen zu Berlin, 29-30 november 2001). Berlin: Instut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft.
- Zeijden, A. van der (2005). 'Volkscultuur als immaterieel erfgoed: folklore tussen vermaak en betekenistoekenning'. In: *Vrijtijdstudies* (23) 1, p. 8-16.

# Publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau

## Werkprogramma

Het Sociaal en Cultureel Planbureau stelt elke twee jaar zijn Werkprogramma vast. De tekst van het lopende programma (2006-2007) is te vinden op de website van het SCP: [www.scp.nl](http://www.scp.nl). Het Werkprogramma is rechtstreeks te bestellen bij het Sociaal en Cultureel Planbureau. ISBN 90-377-0267-8

## SCP-publicaties

Onderstaande lijst bevat een selectie van publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Deze publicaties zijn verkrijgbaar bij de boekhandel. Een complete lijst is te vinden op de website van het SCP: [www.scp.nl](http://www.scp.nl).

## Sociale en Culturele Rapporten

Sociaal en Cultureel Rapport 1998. ISBN 90-5749-114-1

Sociaal en Cultureel Rapport 2000. ISBN 90-377-0015-2

Sociaal en Cultureel Rapport 2002. De kwaliteit van de quartaire sector. ISBN 90-377-0106-x

In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004. ISBN 90-377-0159-0

The Netherlands in a European Perspective. Social & Cultural Report 2000. ISBN 90-377-0062-4 (English edition 2001)

Social and Cultural Report 2002. The Quality of the Public Sector (Summary). ISBN 90-377-0118-3

## Nederlandse populaire versie van het SCR 1998

Een kwart eeuw sociale verandering in Nederland; de kerngegevens uit het Sociaal en Cultureel Rapport. Carlo van Praag en Wilfried Uitterhoeve. ISBN 90-6168-662-8

## Engelse populaire versie van het SCR 1998

25 Years of Social Change in the Netherlands; Key Data from the Social and Cultural Report 1998.

Carlo van Praag and Wilfried Uitterhoeve. ISBN 90-6168-580-x

## Nederlandse populaire versie van het SCR 2000

Nederland en de anderen; Europese vergelijkingen uit het Sociaal en Cultureel Rapport 2000. Wilfried Uitterhoeve. ISBN 90-5875-141-4

## SCP-publicaties 2005

2005/1 Landelijk verenigd. Civil society en vrijwilligerswerk IV (2005). ISBN 90-377-0126-4

2005/2 Aandacht voor welzijn. Inhoud, omvang en betekenis van de welzijnssector (2005).

ISBN 90-377-0204-x

2005/3 De steun voor de verzorgingsstaat in de publieke opinie, 1970-2002 (2005).

ISBN 90-377-0157-4

2005/4 Kinderen in Nederland (2005). ISBN 90-377-0209-0

2005/5 Vermaatschappelijking in de zorg (2005). ISBN 90-377-0214-7

2005/6 Culture-lovers and Culture-leavers. Trends in interest in the arts and cultural heritage in the Netherlands (2005). ISBN 90-377-0217-1

2005/7 Cultuurminnaars en cultuurmijders. Trends in de belangstelling voor kunsten en cultureel erfgoed. Het culturele draagvlak 6 (2005). ISBN 90-377-0228-7

2005/8 The Hunt for the Last Respondent (2005). ISBN 90-377-0215-5

2005/9 Zorg voor verstandelijk gehandicapten. Ontwikkelingen in de vraag (2005).

ISBN 90-377-0235-x

- 2005/10 *Bestuur aan banden. Lokaal jeugdbeleid in de greep van nationaal beleid* (2005). ISBN 90-377-0210-4
- 2005/11 *Maten voor gemeenten 2005* (2005). ISBN 90-377-0224-4
- 2005/12 *Arbeidsmobiliteit in goede banen* (2005). ISBN 90-377-0203-1
- 2005/13 *Uit elkaars buurt. De invloed van etnische concentratie op integratie en beeldvorming* (2005). ISBN 90-377-0225-2
- 2005/14 *De sociale staat van Nederland 2005* (2005). ISBN 90-377-0202-3
- 2005/15 *Kijk op informele zorg* (2005). ISBN 90-377-0201-5
- 2005/16 *Armoedemonitor 2005* (2005). ISBN 90-377-0206-6

### SCP-publicaties 2006

- 2006/1 *Thuis op het platteland* (2006). ISBN 90-377-0229-5
- 2006/2 *Een eigen huis... Ervaringen van mensen met verstandelijke beperkingen of psychiatrische problemen met zelfstandig wonen en deelname aan de samenleving* (2006). ISBN 90-377-0246-5
- 2006/3 *Uitgerekend wonen* (2006). ISBN 90-377-0250-3
- 2006/4 *Jeugd met beperkingen. Rapportage gehandicapten 2006* (2006). ISBN 90-377-0200-7
- 2006/5 *Hoe het werkt met kinderen* (2006). ISBN 90-377-0238-4
- 2006/6a *Sociale atlas van vrouwen uit etnische minderheden* (2006). ISBN 90-377-0269-4
- 2006/6b *De balans opgemaakt. De slotbeschouwing van de sociale atlas van vrouwen uit etnische minderheden* (2006). ISBN 90-377-0251-1
- 2006/7 *Slachtoffers van criminaliteit: feiten en achtergronden* (2006). ISBN 90-377-0232-5
- 2006/8 *Voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven: gebruik, bereik en draagvlak* (2006). ISBN 90-377-0270-8
- 2006/9 *Op weg in de vrije tijd* (2006). ISBN 90-377-0273-2
- 2006/10 *Rapportage sport 2006* (2006). ISBN 90-377-0252-X
- 2006/11 *Ondersteuning gewenst. Mensen met lichamelijke beperkingen en hun voorzieningen op het terrein van wonen, zorg, vervoer en welzijn* (2006). ISBN 90-377-0260-0
- 2006/12 *Rapportage ouderen 2006. Veranderingen in de leefsituatie en levensloop.* ISBN 90-377-0256-2
- 2006/13 *Duaal als ideaal? Leren en werken in het beroeps- en hoger onderwijs* (2006). ISBN 90-377-0208-2
- 2006/14 *Uniform uit de kast. Homoseksualiteit binnen de krijgsmacht* (2006). ISBN 90-377-0255-4
- 2006/15 *Gewoon doen. Acceptatie van homoseksualiteit in Nederland* (2006). ISBN 90-377-0257-0
- 2006/17 *Publieke productie en persoonlijk profijt* (2006). ISBN 90-377-0231-7
- 2006/18 *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht* (2006). ISBN 90-377-0231-7
- 2006/19 *Wie werken er in het onderwijs? Op zoek naar het 'eigene' van de onderwijsprofessional* (2006). ISBN 90-377-0291-0

### SCP-essays

- 1 *Voorbeelden en nabebelden* (2005). ISBN 90-377-0248-1
- 2 *De stem des volks* (2006). ISBN 90-377-0265-1
- 3 *De tekentafel neemt de wijk* (2006). ISBN 90-377-0261-9
- 4 *Leven zonder drukte* (2006). ISBN 90-377-0262-7

## Werkdocumenten

- 110 Verklaringsmodel verpleging en verzorging. Onderzoeksverantwoording (2005). ISBN 90-377-0199-x
- 111 Grenzen aan de maatschappelijke opdracht van de school (2005). ISBN 90-377-0213-9
- 112 Wijkkwaliteiten (2005). ISBN 90-377-0216-3
- 113 Ouderen van nu en van de toekomst (2005). ISBN 90-377-0219-8
- 114 Verzonken technologie. ICT en de arbeidsmarkt (2005). ISBN 90-377-0205-8
- 115 Cijfermatige ontwikkelingen in de verstandelijk-gehandicaptenzorg. Een vraagmodel (2005). ISBN 90-377-0221-x
- 116 Vrijwilligersorganisaties onderzocht. Over het tekort aan vrijwilligers en de wijze van werving en ondersteuning (2005). ISBN 90-377-0233-3
- 117 Het Actieplan Cultuurbereik en cultuurdeelname, 1999-2003. Een empirische evaluatie op landelijk niveau (2005). ISBN 90-377-0236-8
- 118 Advocaat met korting (2005). ISBN 90-377-0240-6
- 119 Regionale verschillen in de wachtlijsten verpleging en verzorging (2005). ISBN 90-377-0242-2
- 120 De mantelval (2005). ISBN 90-377-0245-7
- 121 SCP-maat voor lichamelijke beperkingen op basis van AVO 2003 (2006). ISBN 90-377-0268-6
- 122 Gezond en wel met een beperking (2006). ISBN 90-377-0254-6
- 123 De onbereikte minima (2006). ISBN 90-377-0275-9
- 124 Snuffelen en graven. Over doelgroepen van digitaal toegankelijke archieven (2006). ISBN 90-377-0276-7
- 125 Liever thuis dan uit. De indicatiestelling in de AWBZ voor zorg op afroep en verblijf (2006). ISBN 90-377-0278-3
- 126 Naar een nieuwe armoedegrens? (2006). ISBN 90-377-0241-4
- 127 Klik naar het verleden. Een onderzoek naar gebruikers van digitaal erfgoed: hun profielen en zoekstrategieën (2006). ISBN 90-377-0279-1
- 128 Godsdienstige veranderingen in Nederland. Verschuivingen in de binding met de kerken en de christelijke traditie (2006). ISBN 90-377-0259-7
- 129 Juist beschermd. De determinanten van de woonsituatie van volwassen verstandelijk gehandicapten (2006). ISBN 90-377-0288-0

## Overige publicaties

- Hier en daar opklaringen. Nieuwjaarsuitgave 2005 (2005). ISBN 90-377-0212-0
- De jacht op de laatste respondent. Samenvatting (2005). ISBN 90-377-0223-6
- De grens als spiegel. Een vergelijking van het cultuurbestel in Nederland en Vlaanderen (2005). ISBN 90-377-0222-8
- Jaarrapport Integratie 2005 (2005). ISBN 90-377-0237-6
- Bestuur aan banden. Samenvatting (2005). ISBN 90-377-0239-2
- De goede burger (2005). ISBN 90-377-0244-9
- Ouderen in instellingen (2005). ISBN 90-377-0247-3
- ? Altijd een antwoord. Nieuwjaarsuitgave 2006 (2006). ISBN 90-377-0263-5
- Hoge (jeugd)werkloosheid onder etnische minderheden (2006) ISBN 90-377-0266-x
- Niet-westerse allochtonen met een stabiele arbeidsmarktpositie: aantallen en ontwikkelingen (2006). ISBN 90-377-0249-x
- Werken op de grens van wetenschap en beleid (2006). ISBN 90-377-0272-4
- Tijd voor de basisschool. Factsheet ten behoeve van de invitational conference 'Tijd voor school 2006' op 31 mei 2006, Museon, Den Haag (2006). ISBN 90-377-0277-5