

In een modern archief past ook sociale media

John Jansen

Het kenmerk van sociale media is de actualiteit, gekoppeld aan het feit dat de drempel om te communiceren sterk is verlaagd. Veel organisaties kiezen er voor om een monitoringtool te gaan gebruiken. Er zijn inmiddels vele mogelijkheden op dit gebied, van gratis tot betaald. Het archiveren van sociale mediaberichten is een minder bekende activiteit. Wat zijn de trends op dit gebied en waarom zou je sowieso sociale mediaberichten die je als organisatie hebt geplaatst archiveren? In dit artikel gaan we in op een aantal ontwikkelingen op dit gebied.

Archiveren de logische stap na monitoren

Steeds meer gemeenten monitoren hun sociale mediakanalen. Hiervoor zijn verschillende diverse hulpmiddelen beschikbaar. Wat al deze hulpmiddelen bieden, is de mogelijkheid het sociale mediaverkeer te beoordelen en te luisteren naar wat er wordt gezegd. De meeste van deze tools doen dit door een eigen database aan te leggen en met behulp van algoritmes alle berichten te ontsluiten.

Omdat er voor monitoring veel informatie (ook al zijn het kleine berichtjes) wordt opgeslagen, worden berichten niet onbepaald opgeslagen. Het is dan ook geen 'core business' van deze leveranciers om berichten op te slaan voor de eeuwigheid. Hier dient het belang van archivering zich aan.

Het archiveren van websites wordt tegenwoordig al door veel gemeentelijke organisaties ter hand genomen, omdat dit van hen gevraagd wordt vanuit de Archiefwet. Daarnaast is bij een groeiend aantal gemeenten het besef aanwezig dat archivering van een website ook om cultuurhistorische redenen zinvol is. Een website vertegenwoordigt een tijdsbeeld, de informatie die erop wordt geplaatst is voor generaties na ons nog een waardevolle bron voor onderzoek.

Wat voor een website geldt, geldt evenzeer (of misschien nog meer) voor sociale mediauitingen. Wat waren de onderwerpen die anno 2014 van belang waren binnen onze gemeentelijke grenzen? Sociale media kunnen voor wetenschappers nog lange tijd veel zinvolle informatie opleveren.

Integratie van sociale media in werkprocessen

Als een gemeente zich op sociale media begeeft, mag het er ook vanuit gaan dat burgers zich melden via dat kanaal. Een melding van een losliggende stoeptegels met een fotootje en een twittermelding snel gemaakt. Het is het begin van een werkproces. Als je op de website van verschillende gemeentes kijkt, staat het proces

van een melding openbare ruimte beschreven. Je kunt een melding doen via een aanvraagformulier of via een speciale applicatie.

Waarom wordt een twitterbericht dan vaak nog niet in behandeling genomen? Het lijkt een kleine stap om een melding openbare ruimte via een sociaalmediakanaal op te pakken, al was het maar om het proces vervolgens te kanaliseren via een gestandaardiseerd proces. Op dit proces zijn wettelijke termijnen van toepassing. Het spreekt vanzelf dat als deze ontwikkeling zich doorzet, dat archivering van deze berichten een noodzakelijkheid wordt.

Het collectioneren van sociale media uitingen

Het archiveren van informatie gebeurt simplistisch gesteld op basis van:

- verantwoording
- collectioneren

Het verzamelen van informatie in het kader van verantwoording dient het nut van het kunnen aantonen dat op enig moment informatie gepubliceerd is geweest. Belangrijk is hierbij wat in de Archiefwet daarover wordt gesteld (al loopt deze wet achter als het gaat om digitale informatie verzamelingen). Maar ook zijn er al diverse rechtszaken bekend waarin informatie die op het internet werd geplaatst verantwoord diende te worden. Hierbij is van belang dat alle relevante informatie ook daadwerkelijk goed verzameld en geordend wordt. Bij het verzamelen van webinformatie kan dat bijvoorbeeld met een digitale handtekening als bewijs van echtheid.

Het collectioneren heeft een ander vertrekpunt. Omwille van een gebeurtenis of onderzoek wordt besloten om een verzameling aan te leggen van informatie over dat onderwerp. Bijvoorbeeld: toen de ramp plaatsvond met de #MH17 zijn informatierobots aan de slag gegaan om alle informatie over de ramp, gepubliceerd op het internet, te verzamelen. Ook een goed voorbeeld is het archief dat is aangelegd naar aanleiding van de gebeurtenissen in Ferguson (bron: <http://inkdroid.org/journal/2014/08/30/a-ferguson-Twitter-archive/>). Hoewel volledigheid hierbij een streven is, beseft men ook wel dat dit een bijna ondoenlijke zaak is. Belangrijk hierbij is om te beseffen dat lang niet alle tools in staat zijn om alle webinformatie te 'lezen' in verband met ingewikkelde javascripts etcetera.

Bij het verzamelen van een enorme berg informatie is de ontsluiting ervan natuurlijk van cruciaal belang. We kennen hierbij ook weer twee vormen:

- Precoördinatie
- Postcoördinatie

Bij precoördinatie wordt al het materiaal dat binnenkomt geclassificeerd en gerubriceerd, zodat het later gemakkelijk terug te vinden is. Het is ook het klassieke uitgangspunt van een archivaris: op grond van criteria wordt bepaald wat gearchiveerd moet worden om vervolgens het geselecteerde materiaal te ordenen.

Bij postcoördinatie wordt verzameld en vindt de ontsluitingslag achteraf plaats. Het is een veelvuldig voorkomende discussie die ik met archivariissen voer: ga je elk Twitterbericht van te voren beoordelen op zijn archiefwaardigheid?

Waarom dit verhaal? Ik merk in de praktijk dat door de aanwezigheid van een webarchief, beleidsvormers steeds vaker vragen of informatie (meestal tijdelijk) kan worden verzameld. Een burgerinitiatief via een website (en dan meestal ondersteund door sociale media) kan belangwekkende informatie bevatten voor de beleidsmaker. Een goede toegankelijkheid (lees: het vinden van relevant materiaal) van deze informatie is daarbij noodzakelijk.

Jammer genoeg (maar de techniek op dit gebied is ook nog maar enkele jaren oud) sluiten de tools nog niet op beide ontwikkelingen aan. Webarchivering in het kader van verantwoording richt zich op het 100% waterdicht archiveren van die bron, maar heeft minder goede mogelijkheden voor het collectioneren. Webarchivering in het kader van informatieverzameling ('thematisch verzamelen') vergt een andere aanpak; daar speelt de verantwoording amper een rol. Ik voorspel dat deze werelden wel bij elkaar gaan komen.

Zoeken en vinden

Een aanpalend vraagstuk maar daarmee zeker niet onbelangrijk, sluit aan bij het vorige thema: ontsluiting van deze berg aan informatie. Digitaal bronnenonderzoek is tegenwoordig vaak nog geen sinecure. Gestructureerde informatie ligt vast in een document management systeem. Ongestructureerde informatie niet. Grofweg wordt hier ook wel gesproken over de 80-20-regel. Slechts 20% van alle informatie binnen een organisatie is gestructureerd opgeslagen. De overige informatie bevindt zich elders, op schijven. Het cruciale vraagstuk is: welke inspanning verricht moet worden om alle informatie gestructureerd op te slaan, zodat het ook altijd toegankelijk is. Het antwoord is helder: te veel en dus te kostbaar.

Ook hier schiet de techniek ons te hulp. Er worden momenteel zoekmachines ontwikkeld die veel gericht kunnen zoeken, of liever: gericht vinden. Deze zoekmachines zijn in staat om op basis van postcoördinatie informatie bij elkaar te brengen. En nog fraaier: over diverse bronnen heen!

Wat is hierbij de relatie met sociale media? Wanneer onderzoek wordt gedaan naar een onderwerp (vaak wordt hier een ramp als voorbeeld genomen) wil je over de diverse publicatiebronnen kunnen beschikken. Sociale media spelen hier een belangrijke rol als bronmateriaal. Inmiddels is bekend dat Google niet helpt bij het vinden van het meest actuele materiaal op bijvoorbeeld Twitter. Je wilt dan over mogelijkheden kunnen beschikken integraal te kunnen zoeken. Dat wil zeggen diverse bronnen in één keer raadplegen.

Dat hier sprake is van een zogenoemde post coördinatie activiteit is duidelijk. Moderne tools zijn hierbij instaat om informatie op een juiste wijze te interpreteren. Een Twitterbericht met verwijzing naar een achterliggend artikel met als titel: 'Boom fungeert als bliksemafleider' kan dan inderdaad worden ontsloten als een artikel over Lars Boom, de wielrenner die in de finale van de wedstrijd een actie uitvoert om zijn ploeggenoten in een betere positie te brengen.

Met de komst van dit soort gespecialiseerd zoekmachines wordt het mogelijk om informatie achteraf op een betere manier te ontsluiten. Maar dan moet je het natuurlijk wel beschikbaar hebben. Waarmee de cirkel rond is: in een modern archief past ook sociale media.

Waar moet je beginnen

Sociale media en archivering: nut en noodzaak heb ik voorgaand beschreven. Maar het speelveld is nieuw, waar te beginnen? Een paar tips:

- Begin klein: eigenlijk hetzelfde advies dat wordt gegeven bij het starten van een webcareteam. Probleem hierbij is het gegeven dat meerdere disciplines betrokken kunnen zijn. Start klein met de overtuiging dat een mooi archiefproduct straks aan collega's kan worden aangeboden in plaats van vooraf alles met elkaar te bedenken.
- Begin met luisteren: kijk eens welke onderwerpen uit jouw omgeving worden beschreven op sociale media.
- Monitor: begin niet meteen alles te verzamelen, maar hou een aantal onderwerpen bij die de aandacht van de gemeente verdienen.
- Maak een lijst van gemeentelijke socialemediakanalen, let daarbij ook zeker op de accounts van individuele afdelingen en ambtenaren!
- Archiveer de uitingen van deze kanalen.
- Attendeer via de interne communicatiekanalen dat sociale mediakanalen worden gearchiveerd, zodat collega's weten dat de mogelijkheid bestaat.
- Ga pas in tweede instantie over tot het archiveren van thema's, of doe dit ad-hoc op verzoek of eigen inzicht.

Over John

John is als partner betrokken bij een aantal bedrijven op het terrein van informatie- en innovatie management. Eén van deze bedrijven is Pagefreezer, een web- en sociale media-archiveringsoplossing, dat hij geïntroduceerd heeft in Europa.

@JohnBJansen

www.pagefreezer.nl

