

Informatiebeheer, de ‘walking bass’ van DE SINGEL



TEKST Bart Magnus, meemoo

In heel wat dagelijkse processen in een huis als DE SINGEL spelen data een belangrijke rol. Denk aan het samenstellen van de programmatie, communicatie, ticketing, productie van voorstellingen, boekhouding, techniek, personeelsadministratie, enzovoort. Elk deelproces krijgt informatie als input en levert informatie als output op. De output van de ene dienst is dus weer (deels) input voor een andere. De kwaliteit van de werking staat of valt niet enkel met getalenteerde en gedreven mensen die zorgzaam omgaan met artiesten, collega's en publiek. Ook een zorgzame en gestructureerde omgang met informatie is belangrijk voor een vlotte en efficiënte

werking. Processen stroomlijnen en optimaliseren, en data samenbrengen, leidt tot een grotere slagkracht en tot efficiënter werken. Elke schakel is daarbij belangrijk. Onnauwkeurige data-invoer aan het begin van de keten betekent immers vervuiling en problemen verderop in het proces. Een groot deel van de datawerking bij DE SINGEL bevindt zich onder de motorkap. Het publiek ziet er maar een fractie van. Toch zet DE SINGEL sinds vele jaren in op het maximaal intern en extern valoriseren van de informatie die de organisatie beheert. Op die manier komen interne processen, communicatie, online zichtbaarheid en archiefzorg mooi samen.



DE SINGEL IN CIJFERS

12.000 producties
 24.500 credits
 73.024 assets
 2.872 programmaboekjes
 883 affiches
 9.233 persrecensies

Foto: © Stefan Dewickere.

IN DEN BEGINNE WAS ER AL HEEL WAT

DE SINGEL wordt als internationaal kunstencentrum in 1980 geopend. Eindelijk kunnen Antwerpen en omstreken cultuur beleven in het prachtige gebouw naar het ontwerp van architect Léon Stynen. Het plannen en communiceren van al dat moois gebeurt grotendeels op papier. Flashforward. Computers zijn al even niet meer weg te denken uit de kantoorruimte. Wanneer ook het internettijdperk aanbreekt, beseft DE SINGEL dat de eigen organisatie een schat aan informatie in huis heeft over een bijzondere periode in de podiumkunstengeschiedenis. DE SINGEL stond mee aan de

professionele wieg van kunstenaars die uitgegroeid zijn tot internationale toppers. Vele zijn vandaag nog steeds actief. Intussen klopten ook meerdere jongere generaties met succes aan de deur. Het tastbare dat van hun werk overblijft koesteren, is niet enkel waardevol voor DE SINGEL en de artiesten zelf, maar ook voor ons culturele geheugen. De foto's, affiches, programmaboekjes, brochures, geluidsopnamen en video's van al deze voorstellingen met zorg bewaren en maximaal ontsluiten, werd onderdeel van de identiteit van DE SINGEL. De decretale verplichting tot archiefzorg, die achteraf ingevoerd werd, betekende een extra aanmoediging.

BOEKPUBLICATIE 'DE SINGEL 1980-2020'

Ter ere van de veertigste verjaardag van DE SINGEL dook cultuurjournalist en musicoloog Jasper Croonen in de archieven van de kunstsituatie en sprak hij met de protagonisten van de afgelopen veertig jaar. Het resultaat is een prachtig salontafelboek, uitgegeven door Borgerhoff & Lamberigts. Een kunstobject om af en toe op te pakken en weer neer te leggen. Of om in één keer helemaal uit te lezen. Het boek *De Singel 1980-2020* geeft een inblik in de boeiende verhalen achter de witte muren van het iconische gebouw. Bovendien werden de verhalen van Jasper Croonen rijk geïllustreerd met unieke archiefbeelden.



Foto: © Jan Kempenaers.

HELP, WIJ ZIJN EEN KUNSTENORGANISATIE EN GEEN ARCHIEF!

Omdat DE SINGEL geen gespecialiseerde kennis over archivering in huis heeft, neemt de organisatie in 2015-2016 deel aan het archiefdoorlichtings-traject dat Het Firmament (nu CEMPER) en PACKED vzw (nu meemoo) aanbieden. Het traject focust op de vereisten van de decretale basisarchiefzorg en gebruikt de online Toolbox & Richtlijnen voor Archief- en Collectiezorg in de Kunstensector (TRACKS) als leidraad. Het rapport met advies en actiepunten op maat helpt om een plan van aanpak voor de komende jaren uit te tekenen. De bedoeling is niet om de medewerkers van DE SINGEL om te scholen tot archivariësen, wel om hen als kunstprofessionals efficiënt en verantwoord te laten omgaan met informatie en het archief dat daaruit ontstaat.

DE SINGEL had al eerder aandacht voor het archief. Terecht trots over de werking leidde tot een zorgvuldig bewaard analogoos archief. Meer en meer gaat ook digitalisering deel uitmaken van de archiefwerking, vooral met het oog op vlotte raadpleging door medewerkers en door externen. In 2014 al werden zo'n zevenhonderd affiches gedigitaliseerd. In de daaropvolgende jaren zouden seizoenbrochures, audio-opnames van voor- en nagesprekken, programmaboekjes, bouwplannen en persartikels volgen.

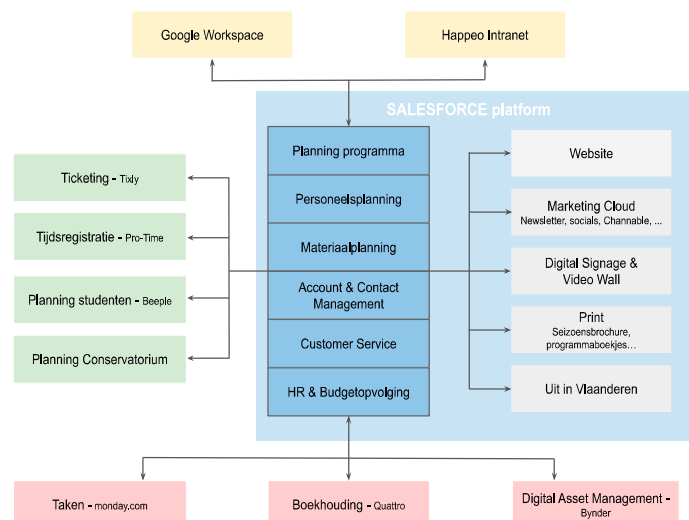
VAN GEORDEND ARCHIEF NAAR DIGITALE INFORMATIEARCHITECTUUR

Meer en meer wordt er digitaal gewerkt. Zoals in de meeste organisaties neemt de aangroei van het papieren archief af en worden *digital-born* documenten eerder de regel dan de uitzondering in de dagelijkse werking. Parallel met die evolutie stroomlijnt DE SINGEL de interne processen rond het plannen van producties.

Er ontstaan drie datatypes die de kern van de informatiearchitectuur vormen: de producties, de digitale assets en de credits. Producties zijn publieke evenementen in DE SINGEL. Vaak gaat het om artistieke creaties in de vorm van een publieksvoorstelling (theater, dans, concert enzovoort), maar het kan bijvoorbeeld ook een boekpresentatie of een tentoonstelling zijn. De digitale assets zijn de documenten die aan deze productie gekoppeld zijn (van interne documenten zoals een technische fiche tot programmaboekjes, foto's of affiches). 'Credits' is een verzamelnaam voor wat in wezen een databank is met alle personen en organisaties die betrokken zijn bij de artistieke producties die sinds 1980 in DE SINGEL stonden. Elke persoon of organisatie komt in principe maar één keer in de databank voor en kan worden gelinkt aan een of meerdere producties. De plannings van producties worden verrijkt met digitale documenten die op verschillende momenten in het proces ontstaan: contracten, technische plannen, communicatieteksten, foto- en beeldmateriaal, ticketingdata, planning van zaalpersoneel, enzovoort. Ook het eerder gedigitaliseerde materiaal krijgt volgens dezelfde logica een plek bij de productie-informatie.

Als geraamte om deze informatiearchitectuur aan op te hangen, kiest DE SINGEL voor het platform Salesforce. Wanneer dat een meerwaarde heeft, worden documenten in verschillende gespecialiseerde systemen aangemaakt en vervolgens aan de productie in Salesforce gelinkt. DE SINGEL gebruikt specifieke softwarepakketten, zoals een Digital Asset Management-systeem (DAMS) voor het beheer van foto's, video en audio, en aparte systemen voor boekhouding, ticketing, zaalverhuur en dergelijke, die met Salesforce integreren.

De organisatiewebsite desingel.be is het online uithangbord om alle beschikbare informatie publiek kenbaar te maken. Het gaat daarbij niet alleen om het communiceren van het aanbod van het huidige seizoen, maar ook om de rijke context die het digitaal beschikbare materiaal van de voorbije decennia biedt. De invoerzijde van de website is geen klassiek contentmanagementsysteem (CMS). Haast alle content wordt aangeleverd vanuit Salesforce. Elke medewerker is dus webmaster van zijn of haar stukje van de keten.





Foto's: © DE SINGEL.

GECENTRALISEERD BEHEREN, BREED ONTSLUITEN

De dagelijkse processen varen wel bij beter geïntegreerde en vlot beschikbare informatie. Vanaf het moment dat een programmator een productie programmeert, zet het ene deelproces het andere in gang.

- De programmator plant een productie in en creëert deze in het systeem.
- Elke medewerker die betrokken is (bijvoorbeeld productie, communicatie en technisch-artistiek) koppelt informatie aan deze productie: credits, praktische informatie (datum, zaal en dergelijke), genre, webteksten, foto's, e-mails, nota's, technische fiches, budgetten, ticketinformatie en marketingacties.
- Het communicatieteam gaat aan de slag (seizoensbrochure, print, online, later sociale media en programmaboekje).

Er is een wisselwerking met andere systemen:

- Activiteiten in Salesforce worden gepusht naar het ticketingsysteem Tixly. Het ticketingsysteem synchroniseert de verkoopgegevens met Salesforce via een *application programming*

interface (API). Het communicatieteam voert op basis van deze gegevens gerichte (digitale) marketingcampagnes.

- Signalisatie: publieksactiviteiten worden dynamisch vanuit Salesforce gepusht naar de *digital signage*: dagschermen (dagactiviteiten) en videowalls (komende producties).
- Het DAMS (Bynder) bevat volgende assets die producties en credits als metadata meekrijgen:
 - productiefoto's via gezelschappen;
 - affiches, seizoensbrochures, flyers, programmaboekjes, enzovoort;
 - recensies (print en digitaal);
 - content voor sociale media;
 - audio- en video-opnames: inleidingen, interviews, radiospots;
 - grote audio- en videobestanden worden extern bewaard, in functie van een andere prijs-kwaliteitopslag. DE SINGEL is contentpartner bij meemoo en kiest ervoor om gedigitaliseerd audiovisueel materiaal en (toekomstige) *digital-born* audio- en video-opnames van voorstellingen in het meemoo-archief te bewaren. In Bynder wordt een asset aangemaakt met verwijzing naar de archief-url bij meemoo.

ARTIKEL

- de oude website van DE SINGEL werd gearchiveerd door het FelixArchief en wordt er ook bewaard. Ook hiervoor bevat Bynder een asset met verwijzing naar de archief-url bij het FelixArchief.
- Verder bevat het DAMS nog materiaal dat andere metadata meekrijgt:
 - foto's van randactiviteiten;
 - bouwplannen en -foto's, technische foto's;
 - PDF-versies van boeken die DE SINGEL uitgegeven heeft;
 - wayfinding (signalisatie).

Analoge en digitale communicatiekanalen worden gevoed met materiaal uit het DAMS. Ook externen (studenten, journalisten en dergelijke) kunnen een beperkte toegang krijgen tot een gedeelte van het materiaal.

Wijzigende informatie wordt centraal aangepast en is meteen voor iedereen die het aanbelangt beschikbaar. Zo heeft een verplaatste voorstelling impact op de personeelsplanning, maar ook op onder andere hotelboekingen, het ticketingsysteem en de website.

Alle documenten die aangemaakt worden in het kader van de productie komen meteen op hun logische en juiste plaats terecht voor vlot gebruik. Ook relevante e-mails worden op deze manier gearchiveerd. Daardoor zijn documenten die publiek ontsloten kunnen worden ook meteen gecontextualiseerd online beschikbaar zonder dat dat extra archiveringswerk betekent. Daarnaast zijn andere documenten even netjes geordend met het oog op intern gebruik en archivering, zonder dat ze publiek ontsloten worden (bijvoorbeeld extra foto's van voorstellingen, documenten over het gebouw, technische plannen of personeelszaken).

Binnen de archiefzorg bij DE SINGEL is er ook nog steeds aandacht voor de waarde van analoge dragers. DE SINGEL zorgt er vanaf het moment van creatie actief voor dat materiaal zoals seizoensbrochures, programmaboekjes en affiches voldoende breed verspreid worden, ook vanuit het oogpunt van langdurige bewaring bij erfgoedinstellingen. Zo krijgt KBR jaarlijks de seizoensbrochure en de programmaboekjes zowel digitaal als op papier toegestuurd. Het Letterenhuis bewaart al het fysieke drukwerk (affiches, seizoensbrochures, programmaboekjes, kalenders) en ook in de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience komen de seizoensbrochures terecht.



Katrien Bortier, informatiebeheerder DE SINGEL. Foto: © DE SINGEL.



Digital signage stroomt door uit Salesforce. Foto: © DE SINGEL.

OUTPUT OP WEBSITE

Een bezoeker die op de pagina van een concert of voorstelling op een van de betrokken mensen klikt, krijgt meteen een blik op diens historiek in DE SINGEL. Dat is een mooie valorisatie van het archief en een fijn extra voor wie DE SINGEL kent en zich als bezoeker in meer context wil verdiepen. Dat dat zonder veel extra werk kan, is een rechtstreeks gevolg van de opgezette informatiearchitectuur en de manier waarop verschillende mensen in hun dagelijkse werk een productie van context voorzien.

Langzaam groeide het besef dat er meer potentieel zit in de rijke informatiebronnen die DE SINGEL beheert. In een wereld waarin Google de belangrijkste toegangspoort tot kennis geworden is, is de zichtbaarheid en vindbaarheid van informatie belangrijker dan ooit. Dat betekent ook naar buiten treden met de informatie en niet enkel wachten tot het publiek naar jouw website komt.

DIGITALE ZICHTBAARHEID

Ook qua digitale verspreiding denkt DE SINGEL verder dan de eigen website. Zo zijn seizoensbrochures ook beschikbaar via Issuu en Google Books en is het YouTubekanaal de plek voor teasers of interviews. De gecentraliseerde data kunnen gemakkelijk doorstromen naar externe databanken, zoals de culturele agenda van UiT in Vlaanderen. Sinds enkele jaren maakt ook een actieve aanwezigheid op Wikimedia-platformen deel uit van de strategie om met archiefmateriaal naar buiten te treden. Bij verschillende organisaties en personen schreven medewerkers in het verleden een biografische tekst. Oorspronkelijk verschenen die teksten enkel in print in de programmaboekjes. Later werden ze ook een belangrijk stuk contextuele informatie op de website. Wanneer een artiest opnieuw geprogrammeerd werd, was dat een gelegenheid om de biografie te updaten. Het aantal mensen en organisaties dat sinds 1980 in DE SINGEL gestaan heeft, is intussen te groot geworden om ze allemaal van een actuele beschrijving te voorzien. De biografie die DE SINGEL kan aanbieden, is vaak de recentste die in het kader van een programmaboekje gemaakt is. Voor iemand die twintig jaar geleden voor het laatst in DE SINGEL stond, is dat dus een biografie van twintig jaar oud. Wikipedia bevat vaak informatie die meer up-to-date is. Door de vrije Creative Commons-licentie op de inhoud van Wikipedia (CC BY-SA 4.0), kunnen deze teksten zonder toestemming te moeten vragen hergebruikt worden op de website van DE SINGEL.

Een koppeling met Wikipedia heeft twee voordelen:

1. Je kunt als organisatie kwalitatieve informatie tonen die je niet zelf hoeft te schrijven, omdat iemand anders het al gedaan heeft. Wikipedia heeft als encyclopedie waar veel mensen aan samenwerken het voordeel dat je niet als enige de informatie up-to-date houdt. Bovendien zijn er vaak artikels in meerdere talen. Zo heeft DE SINGEL wel een drietalige website, maar vaak enkel Nederlandstalige biografieën, terwijl op Wikipedia over dezelfde persoon meestal ook artikels in het Engels en/of Frans staan.
2. Als je ook zelf actief bijdraagt aan Wikipedia kun je je online gepubliceerd archief valoriseren door lezers van Wikipediapagina's erheen te leiden. Je archief is vaak immers een kwalitatieve bron voor het beschreven onderwerp.

De koppeling van personen en organisaties in DE SINGEL met Wikipedia gebeurde via Wikidata, het meertalige databankproject van de Wikimedia Foundation, de stichting die ook achter Wikipedia zit. Elk artikel op Wikipedia heeft een corresponderend Wikidata-item. Op Wikidata zijn verschillende taalversies van een onderwerp aan elkaar gelinkt. In Salesforce werd een extra veld gecreëerd voor het Q-nummer (het unieke identificatienummer van een item) in Wikidata. Wanneer dat Q-nummer in Salesforce zit, kan de API van Wikidata aangesproken worden om – indien beschikbaar – de gelinkte Wikipedia-inhoud en -foto in een bepaalde taal op te halen. Het belang van cleane data aan de bron wordt meteen duidelijk: om de hele informatiedoorstroming vlot en foutloos te laten verlopen, is het belangrijk dat er geen dubbele personen en organisaties in Salesforce zitten. Wanneer die door onzorgvuldigheden uit het verleden toch ontstaan zijn, worden fouten gecorrigeerd. Om een hoge kwaliteit van data te behouden, moeten de medewerkers die een stukje van de puzzel leggen door regelmatig nieuwe personen en organisaties in te voeren, de hele informatiestroom in gedachten houden, bijvoorbeeld door nieuwe credits meteen een corresponderend Q-nummer mee te geven.

Naast de technische koppeling tussen Salesforce en Wikidata die leidt tot het tonen van informatie uit Wikipedia op desingel.be, begonnen medewerkers van DE SINGEL ook bij te dragen aan de inhoud van Wikimedia-platformen.

Ten eerste werd content die digitaal beschikbaar was onder de vrije Creative Commons-licentie CC BY 4.0 geüpload naar Wikimedia Commons. DE SINGEL ziet het als deel van zijn publieke opdracht om archiefmateriaal zo open mogelijk ter beschikking te stellen. In totaal werden 2.267 bestanden geüpload: geluidsfragmenten (inleidingen en nagesprekken), programmaboekjes en affiches.

DE SINGEL herdacht zijn manier om biografische informatie over artiesten te updaten. Het schrijven en updaten van biografieën gebeurt voortaan in eerste instantie op Wikipedia, om zo bij te dragen aan universele en vrij beschikbare kennis. Dat het eigen archief daarvoor als bronmateriaal ingezet kan worden, is mooi meegenomen, want dat levert extra zichtbaarheid op voor zowel de artiesten in kwestie als voor DE SINGEL zelf. Enkele medewerkers kregen het schrijven van Wikipedia-artikels als onderdeel van hun takenpakket. Prioritair daarbij zijn de pagina's van artiesten die de komende tijd in DE SINGEL op het podium staan, omdat dat ook vaak de meest bezochte pagina's van het moment zijn. Bestaande pagina's worden bijgewerkt aan de hand van de bronnen in DE SINGEL en waar relevant schrijven de medewerkers ook nieuwe pagina's. De medewerkers werden door meemoo ingewijd in Wikipedia en verder begeleid. Al snel bleken ze zelfstandig verder te kunnen en werden hun bewerkingen ook zeer geapprecieerd door andere Wikipediagebruikers. Op drie jaar tijd schreven of bewerkten medewerkers van DE SINGEL 173 Wikipediapagina's.



Screenshot credit op website DE SINGEL.



Screenshot credit met informatie uit Wikipedia op website DE SINGEL.

GBRUIKSARCHIEF

Het archief van DE SINGEL wordt niet enkel zorgvuldig bewaard om toekomstige generaties te laten terugkijken op het verleden. Het is ook en vooral een gebruiksarchief in de dagelijkse werking van een levendig kunstenhuis. Het fysieke archief is er en is ook toegankelijk, maar zeker voor de eigen medewerkers biedt de digitale toegankelijkheid en vlotte vindbaarheid van het digitale materiaal een grote meerwaarde: biografieën van artiesten krijgen op één centrale plek een update bij een volgende passage, foto's kunnen vlot hergebruikt worden, enzovoort. DE SINGEL toont dat goed informatiebeheer tot een efficiënte werking leidt, waarbij de beschikbare overheidsmiddelen optimaal ingezet worden. Het eerste doel van DE SINGEL blijft immers actuele podiumkunsten ondersteunen en naar een publiek brengen.

Het verhaal rond informatiebeheer binnen DE SINGEL zou niet mogelijk zijn zonder het werk van Pierre Van Diest, Rudi Wilderjans, Katrien Bortier en Jense van Gogh (DE SINGEL), Wim Lowet (VAI), Bart Magnus, Nastasia Vanderperren en Laura Ulens (meemoo), Eline De Lepeleire (Het Firmament - Letterenhuis), Jan Dewilde (Erfgoedbibliotheek Koninklijk Conservatorium Antwerpen), Tom Ruetten (Kunstenpunt), en Inge Schoups en Giovanna Visini (FelixArchief). ■■