

We staan pas aan het begin

Ewoud Sanders

Voor mij ligt een boekje getiteld *Amsterdam bij nacht*. Het is geschreven door A.M. de Jong en uitgegeven door het tijdschrift *Het Leven*. Het jaar van uitgave ontbreekt – zoals bij zoveel boeken.

Gelukkig bestaat er zoiets als Picarta, het grote bibliografische zoekstelsel. Kent Picarta deze uitgave? Ja, deze titel komt er twee keer in voor. De Vrije Universiteit in Amsterdam blijkt over een exemplaar te beschikken met als datering 'circa 1930'. Samen met acht andere bibliotheken beschikt de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag over exemplaren met als datering 'circa 1920'.

Amsterdam bij nacht is geen belangrijk boekje, maar het geeft een aardig tijdsbeeld van het smoezelige Amsterdamse nachtleven. De vraag is alleen: van welke tijd precies? Van omstreeks 1920 of van omstreeks 1930? – wat toch een behoorlijk verschil is.

Het goede antwoord is: van 1921, een jaartal dat ik ontleen aan de biografie van A.M. de Jong door diens neef Mels de Jong.

Er wordt, in verband met de digitale dienstverlening van bibliotheken, vaak gesproken over het digitale loket. Dat is een loket waar je bijvoorbeeld een kopie uit een tijdschrift kunt aanvragen. Die kopie – eigenlijk is het een scan – krijg je dan per e-mail toegezonden.

Dat is natuurlijk een prachtige en vriendelijke vorm van dienstverlening, maar het is wel erg eenzijdig. Waar bevindt zich bijvoorbeeld het loket waar je, als dankbare gebruiker van een bibliotheek, iets digitaal kunt *afleveren*? Zoals een correctie in een titelbeschrijving.

Al zeker vijftien jaar maak ik intensief gebruik van Picarta. Ik ben dankbaar voor alle goede en nuttige informatie die ik er heb gevonden, maar ik ben er ook op heel veel fouten, omissies en inconsequenties gestuit. Echt honderden. Heb ik die opgespaard, uitgeprint en in porties op de bus gedaan? Nee, ik zou zelfs niet precies weten wáár ik een en ander naartoe had moeten sturen.

De afgelopen jaren zijn de grote wetenschappelijke bibliotheken ingrijpend veranderd. Als student – ruim twintig jaar geleden – moest ik in enorme rijen kaartenbakken opzoeken of een boek wel of niet in de collectie aanwezig was. Aanvragen schreef je op briefjes. Ik heb de eerste computers in die bibliotheken zien verschijnen; grote kasten, die regelmatig uitvielen. Van instellingen waar je boeken en andere publicaties kwam inzien of lenen, zijn wetenschappelijke bibliotheken veranderd in centra van digitale informatie, met kolossale databanken, websites en digitale dienstverlening. En ja, je zou het bijna vergeten, je kunt er ook nog boeken inzien of lenen.

En dan staan we pas aan het begin van dit veranderingsproces. Tot nu toe staan er bijvoorbeeld relatief weinig boeken op internet. Om Nederland als voorbeeld te nemen: de grootste digitale bibliotheek tot nu toe is de Digitale Bibliotheek voor de Nederlandse letteren (DBNL). Deze bibliotheek ging in 2000 online. We zijn nu zeven jaar verder. In die tijd heeft de DBNL zo'n 2300 zelfstandige titels gepubliceerd, naast vierhonderd jaargangen van tijdschriften, en enkele honderden artikelen. In totaal gaat het om ruim 900.000 pagina's. Sinds medio 2006 is per half jaar de productie in pagina's verdubbeld: er komen momenteel zo'n vijftig tot zeventig titels per maand bij, goed voor ruim 25.000 pagina's.

Ruim 900.000 pagina's is niet weinig, maar hoe verhoudt dit aantal zich tot de complete letterkundige productie in de Nederlanden? Er is niet precies bekend, schrijft de DBNL op haar website, hoeveel boeken en jaargangen van culturele tijdschriften er sinds de Middeleeuwen in de Nederlanden zijn geproduceerd. 'Het begon met een enkel werk in de twaalfde eeuw, omstreeks 1500 waren het er jaarlijks circa 100 (waarvan de meeste niet-Nederlandstalig) en op dit ogenblik zijn het er enkele duizenden per jaar. Een voorzichtige schatting komt al snel uit op ten minste 300.000 titels, en een ruime schatting op wellicht meer dan een half miljoen. Bij elkaar zijn dat waarschijnlijk bijna honderd miljoen pagina's.'

Nu lijkt zelfs de ruime schatting mij aan de krappe kant, maar hoe dan ook is het schrikken: van de potentiële honderd miljoen pagina's is nu, na ruim zeven jaar werken en een investering van een paar miljoen euro, minder dan één procent gedigitaliseerd.

Overigens heeft dit ook te maken met de wijze waarop de DBNL digitaliseert. Aanvankelijk liet zij álle boeken integraal uittikken in de Filippijnen. Nog altijd worden de meeste boeken uitgetikt, maar andere worden – eveneens in de Filippijnen – gescand en gelezen met OCR (*optical character recognition*).

Zelf ben ik ervan overtuigd geraakt dat uittikken van boeken niet de goede aanpak is, althans niet voor boeken die na omstreeks 1860 zijn gedrukt. Bij die boeken is het zetsel doorgaans zo goed, dat het foutenpercentage van de OCR onder de 1 procent duikt. Willen we echt vaart maken met het ontsluiten van onze boekenmagazijnen, dan zullen we, voor de boeken uit de afgelopen anderhalve eeuw, moeten overstappen op massadigitalisering. En massadigitalisering komt neer op scannen en OCR'en.

Dat is dan ook wat de grote bibliotheken wereldwijd zijn gaan doen, deels in samenwerking met Google, Yahoo en Microsoft. Zo is de universiteitsbibliotheek van Gent, als eerste bibliotheek in het Nederlandse taalgebied, samen met Google begonnen om al haar boeken van de zestiende eeuw tot 1867 te scannen en op internet te zetten (Google stopt hier in 1867 om auteursrechtelijke problemen te voorkomen). In januari 2008 lag de productie op 5.000 titels per maand, een aantal dat moet groeien naar 10.000 titels per maand. In totaal zullen er 300.000 boeken worden gescand, in een periode van vijf jaar.

Natuurlijk roepen al die gescande boeken op internet – bij Google Book Search staan nu al ruim één miljoen titels online – ook problemen op. Wie vindt straks nog z'n weg in deze digitale boekenzee? Het functioneel inrichten van een analoge bibliotheek was al een enorme klus, maar hoe moeten we dat met al die digitale boeken doen?

Laat ik mijn particuliere digitale bibliotheek als voorbeeld nemen, hoewel ik erbij moet zeggen dat zo'n particulier initiatief niet representatief is.

De afgelopen twintig jaar heb ik met veel zorg en liefde een grote bibliotheek opgebouwd over de Nederlandse taal. Met daarin nagenoeg alle tijdschriften over het Nederlands van 1820 tot nu, met een vrijwel complete collectie encyclopedieën van 1730 tot 1990, en met honderden woordenboeken, studieboeken en naslagwerken.

Als ik Bill Gates of Warren Buffett was geweest, had ik de oudste boeken en tijdschriften misschien ergens volledig laten uittikken. Als ik het eeuwige leven had gehad, had ik de jongere boeken en tijdschriften wellicht bladzijde voor bladzijde op de glasplaat gescand. Maar tijd én geld zijn bij mij beperkt en tóch wilde ik mijn boeken en tijdschriften sneller en doelmatiger kunnen doorzoeken. Daarom heb ik ervoor gekozen om ze open (lees: kapot) te snijden en ze te voeren aan productiescanners. Dat is een methode die velen tegen de borst stuit, ik weet het, maar het is buitengewoon efficiënt. In twee jaar tijd heb ik op deze manier bijna zeventuizend boeken en tientallen tijdschriften gescand (samen goed voor 1,9 miljoen bladzijden). Momenteel ligt de productie op zo'n honderd boeken per week, of vierhonderd per maand. Let wel: ik doe dit (met enige ingehuurde hulp) tussen de bedrijven door, naast het gewone werk.

Relatief gezien is zeventuizend boeken nog steeds niet veel, maar het is toch een flinke stapel, en het aanleggen van deze digitale collectie heeft me het een en ander geleerd over het inrichten en beheren van een digitale bibliotheek. Daarnaast heb ik de afgelopen jaren, als journalist, een kijkje mogen nemen bij enkele grote digitaliseringprojecten van bibliotheken, instellingen en archieven. Dat was vaak inspirerend, soms ook flink schrikken, maar hoe dan ook heeft het me veel geleerd. Ik vat mijn ervaringen hieronder samen in enkele aanbevelingen. Dit ter ere van Wim van Drimmelen, de man die er de afgelopen jaren voor heeft gezorgd dat de Koninklijke Bibliotheek van een behoudende rijksbibliotheek in Den Haag, is omgevormd tot een digitale boekenportal die niet alleen nationaal, maar ook internationaal een leidende positie inneemt. Hier mijn aanbevelingen, voor wat ze waard zijn.

- Scan volgens internationale standaarden. Die zijn nu: scannen in kleur, grijswaarden of zwart-wit op 300 dpi (afhankelijk van de publicatie). Denk niet alleen aan je eigen instelling, maar kijk ook eens op nationaal of internationaal niveau. Stel jezelf de vraag: kunnen de boeken, kranten, tijdschriften (enzovoorts) die wij scannen makkelijk worden 'ingehangen' in een algemene portal? Of: kunnen ze

worden benaderd vanuit een nationaal of internationaal zoekstelsel? Hieruit volgt: ga niet in zee met bedrijven die uw scans inbedden in speciale software, die alleen door hen geleverd en onderhouden wordt.

- Bewaar de oorspronkelijke scans van de pagina's (de zogenoemde moeder-tiff's) zorgvuldig. Dit geeft de mogelijkheid om een batch (een verzameling tiff's) later opnieuw te OCR'en, maar dan met de nieuwste, verbeterde software. Omdat er wereldwijd zoveel wordt gescand, wordt er ook ruim geïnvesteerd in OCR-software. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het project IMProving ACcess to Text (IMPACT).

- Ga na of de titel die jij wilt scannen, niet al elders is gescand. Dit klinkt buitengewoon voor de hand liggend, maar in de praktijk is het lastig om dit na te zoeken. In Nederland zijn tientallen instellingen en bibliotheken aan het scannen geslagen, maar vooralsnog kun je nergens nazien wat er al gedaan is. Het gevolg: nu al zijn sommige boeken drie of vier keer gescand, met overheidsgeld. Richt een centrale database in, maak een lijst op een website of creëer in Picarta de mogelijkheid om aan te vinken dat een boek is gescand. Hoe dan ook: voorkom duur dubbel werk.

- Richt zelf een kleine of grote scanstraat in. Goed scannen is niet makkelijk, maar de techniek is de afgelopen jaren met sprongen vooruit gegaan en zó moeilijk is het nou ook weer niet. Met een scanner van een paar duizend euro kun je al snel 2 miljoen scans maken – scans van uitstekende kwaliteit.

- Staar je niet blind op het scannen van boeken. Al jarenlang worden boeken digitaal geproduceerd. Alle uitgeverij beschikken over pdf's van de laatste (gecertificeerde) proef. Ga die pdf's verzamelen. Of nog beter, richt een centraal e-depot in waar uitgeverij deze pdf's onder embargo kunnen uploaden (bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat de boeken pas op internet of op een intranet mogen worden gezet als ze niet meer in de boekhandel te koop zijn). Er zitten haken en ogen aan zo'n depot, maar mijn ervaringen zijn goed. Jaarlijks krijg ik, zonder problemen, van tientallen uitgeverij pdf's toegestuurd.

- Alle auteurs krijgen een pdf van de laatste proef toegestuurd. Zij beschikken over het auteursrecht op hun publicaties. Als er een e-loket was geweest, in combinatie met een heldere embargoregeling, zou ik zelf al jaren boeken en artikelen hebben ingestuurd, zonedig met een lijstje van de laatste, in de proef aangebrachte correcties.

- Staar je niet blind op je eigen productie. Zolang scans volgens internationale standaarden zijn gemaakt, kun je ze ook betrekken van derden. Ik ken allerlei wetenschappers die zelf boeken scannen, soms op grote schaal. Open een loket waar mensen hun scans kunnen deponeren.

- De digitale boekenzee zal binnenkort zo groot worden, dat je er als gebruiker makkelijk in kunt verdrinken. Bied bij de inrichting van je digitale bibliotheek onderzoekers de mogelijkheid om een bepaalde selectie vast te houden en te doorzoeken (bijvoorbeeld onder te brengen in 'Mijn bibliotheek').

- Bied de mogelijkheid om thematisch te zoeken. Mijn eigen digitale taalbibliotheek bevat 130 thematische mappen, met als afdelingen onder meer spreekwoorden (205 titels), etymologie (358 titels) en literaire bronnen (momenteel 3.290 titels, voornamelijk Nederlandstalige romans). Bied niet alleen de mogelijkheid om doorzoekbare pdf's te downloaden, maar stel ook een attenderingssysteem in: bent u geïnteresseerd in spreekwoorden, vul dan hier uw e-mailadres in, dan houden wij u op de hoogte als er op dit terrein nieuwe titels worden toegevoegd.

- Begin de titel van een pdf bij voorkeur met een jaartal. Dit maakt het mogelijk om de titels – online of op eigen harde schijf – chronologisch of omgekeerd chronologisch te doorzoeken. Voorbeeld van zo'n titel: '2008_Drimmelen, Wim v_Het is mooi geweest.' Er zijn diverse variaties mogelijk, bijvoorbeeld: 1957-1968_Kan, Wim_Dagboeken (1988); 2007_Onze Taal_12 (dec); 1859_Gedichten vd Schoolmeester (ed. Mathijssen 1979).

- Bibliotheken zijn in de eerste plaats bewaarplaatsen, maar je kunt boeken ook alleen in digitale vorm bewaren. Sterker nog: dan worden ze opeens veel vaker geraadpleegd. Wees daarom niet te bang om boeken te versnijden, hoewel dit in eerste instantie emotionele reacties oproept bij het publiek. Boor voor de aanschaf van boeken die mogen worden versneden nieuwe bronnen aan. Bij veilinghuizen en antiquariaten (zoals in Nederland De Slegte) worden jaarlijks duizenden boeken weggegooid of 'doorgedraaid'. Ook hiervoor geldt dat mijn ervaringen zeer positief zijn: ik heb bij deze bronnen al honderden boeken (waaronder diverse unica) van de dood 'gered' door ze onder te brengen in mijn digitale bibliotheek. Die unica heb ik natuurlijk niet versneden (te zijner tijd zal ik ze aan de Koninklijke Bibliotheek schenken).

En tot slot: maak je digitale bibliotheek écht interactief. Maak, net als Wikipedia, gebruik van de kennis die aanwezig is bij de gebruikers. Laat hun bijvoorbeeld weten waar ze correcties in titelbeschrijvingen kwijt kunnen, al was het maar zoiets kleins als de correcte datering van het boekje *Amsterdam bij nacht*.

Ewoud Sanders (post@ewoudsanders.nl) is historicus en journalist.

==

Bronverwijzing:

Ewoud Sanders, 'We staan pas aan het begin', in: Martin Bossenbroek, Perry Moree: *Karakter. De Koninklijke Bibliotheek onder Wim van Drimmelen 1991-2008* (München: KG Saur, 2008), pp. 375-385

==

De Engelse vertaling van dit artikel:

We're only just at the beginning

I have a book in front of me entitled *Amsterdam bij nacht* (Amsterdam by night). It was written by A.M. de Jong and published by *Het Leven* magazine. The year of publication is missing – as it is with many books. Luckily, there are things such as PiCarta, the large bibliographic search system. Does PiCarta have anything on this publication? Yes, this title appears twice. The Free University in Amsterdam seems to have a copy with the date 'circa 1930'. The *Koninklijke Bibliotheek* in The Hague and eight other libraries also have copies dated 'circa 1920'. *Amsterdam bij nacht* is not an important book, but it gives a nice illustration of Amsterdam's grimy nightlife in that era. The question is simply this: which era exactly? The 1920s or the 1930s? After all, there's quite a difference between the two. The correct answer is 1921. I took the date from A.M. de Jong's biography written by his nephew Mels de Jong.

When it comes to the digital service provided by libraries, much is often said about the digital counter. This is where you can, for example, request a scan of an article in a magazine, which you then receive in an email. That is, of course, a wonderful and friendly form of service, but it's also very one-sided. For example, where is the counter where grateful users of a library can actually *deliver* something digitally? Such as a correction to a title description.

I have made intensive use of PiCarta for the last fifteen years. I am grateful for all the information that I have found there, but I've also come across hundreds of mistakes, omissions and

inconsistencies. Have I collected them, printed them out and posted them off by the sack full? No, because I don't even know where and to whom I would have to send them.

The large scientific libraries have changed radically over the last few years. As a student – about twenty years ago – I had to look through enormous rows of card-index boxes to see if a book was in the collection. Requests were made in writing. I have seen the first library computers appear: large monstrosities that regularly broke down. Scientific libraries have changed from institutions where you went to borrow or browse through books and other publications to centres of digital information with colossal databases, websites and digital services. Oh yes, you would almost forget, you can borrow or browse through books there, too.

And so, here we are, just at the beginning of this change process. For example, until now, there have been relatively few books on the Internet. To take the Netherlands as an example: the largest digital library so far is the *Digitale Bibliotheek voor de Nederlandse Letteren* (DBNL). This library went online in 2000. We are now seven years on. In that time, the DBNL has published some 2,300 independent titles, in addition to four hundred volumes of magazines, and a few hundred articles. That's about 900,000 pages in total. Since half way through 2006, production in pages has doubled every six months: at the moment, between fifty and seventy titles per month are added; that's about 25,000 pages.

What does 900,000 pages represent as a proportion of the complete Dutch literary production? According to the DBNL website, the exact number of books and volumes of cultural magazines that has been produced in the Netherlands since the Middle Ages is unknown. It began with a single piece of work in the twelfth century; around 1500 AD there were about 100 produced annually (mostly in languages other than Dutch) and, currently, several thousand a year are produced. A conservative estimate is at least 300,000 titles, and a generous estimate is perhaps more than half a million. In all, that probably makes about one hundred million pages.

Now, even the generous estimate seems on the tight side to me, but however many, it's still frightening: of the potential one hundred million pages, less than one per cent has been digitalized after seven years of toil and an investment of a few million euros.

Nonetheless, this also has something to do with the way in which the DBNL digitalizes. Initially, they had all books completely typed out in the Philippines, but nowadays they also have them scanned and read using OCR (*optical character recognition*). I have become convinced that typing out books is not a good approach, at least not for the books that were printed after around 1860. The typeface in books is generally so good that the percentage of mistakes made by OCR amounts to about one per cent. If we really want to speed up the process of making our books and magazines accessible, then we must change over to mass digitalization for books produced over the last one and a half century. In other words, change over to scanning and using OCR.

That is what the large libraries worldwide are doing as well, partly in collaboration with Google, Yahoo and Microsoft. Thus, the university library of Ghent, as the first Dutch language university, in collaboration with Google, has begun to scan all its books from the sixteenth century to 1867 (the last copyright-free year) and put them onto the Internet. In January 2008, the production was 5,000 titles a month, a number that must grow to 10,000 a month. A total of 300,000 books will be scanned in five years.

Of course, scanning all these books onto the Internet – there are already about a million titles online with Google Book Search – also presents problems. Who will be able to find his way through this sea of digital books? The functional organization of an analogue library was an enormous job, but how on earth should one organize a library with digital books?

Let me take my own digital library as an example, although I must point out that my own initiative is not representative. I have built up a large library of the Dutch language with much care and love over the last twenty years. It contains almost all magazines about Dutch from 1820 to now, with a fairly complete collection of encyclopaedias from 1730 to 1990, plus hundreds of dictionaries, study books and reference books. If I had been Bill Gates, I would have perhaps had the oldest books and magazines typed out fully somewhere. If I was immortal, I would have perhaps scanned in the newer books and magazines page by page by hand. But my time and money are limited, and yet I still wanted to be able to process my books and magazines faster and more efficiently.

That's why I have chosen to cut them up (read: destroy) and feed the pages through production scanners. It's a method that goes against the grain, I know, but it is extremely efficient. In two years, I have scanned almost seven thousand books and dozens of magazines (about 1.9 million pages) in this way. At the moment, production is about a hundred books a week, or four hundred a month. Please note: I do this in my spare time, on top of my usual work.

Relatively speaking, seven thousand books is not that much, but it's still quite a pile, and the construction of this digital collection has taught me a few things about the organization and administration of a digital library. In addition, I have been able to take an educational look as a journalist at several large digitalization projects of libraries, institutes and archives over the last few years. I summarize my experiences below with a few recommendations. This is in honour of Wim van Drimmelen, the man who has ensured that – in the last few years – the Koninklijke Bibliotheek has been transformed from a conservative public library into a digital book portal that occupies not only the national but also international leading position.

Here are my recommendations, for what they are worth:

Scan in accordance with international standards. Therefore, in colour, grey-scaled or black and white at 300 dpi (depending on the publication). Don't think solely about your own organization, but consider the national or international level, too. Ask yourself if the books, newspapers, magazines, etc that we scan could perhaps more easily be included in a general portal? Or: can they be accessed by a national or international search engine? Warning: don't embark on a project with companies that embed your scans in special software that can only be provided and maintained by them.

Be meticulous in retaining the original scans of the pages (known as parent tiffs). This makes it possible to put a batch (a collection of tiffs) through the OCR system later on again, but then using the newest, improved software. Since so much is being scanned worldwide, there's a lot being invested in OCR software. Consider, for example, the project called IMProving ACcess to Text (IMPACT).

Check if the title that you want to scan hasn't already been scanned elsewhere. This sounds extremely obvious but, in practice, it is not easy to find this out. In the Netherlands, there are dozens of institutes and libraries that are busy scanning but, for the time being, there's nowhere you can see what has already been done. Some books have been scanned three or four times with state money. Organize a central database, make a list on a website or create an option to check in PiCarta whether a book has been scanned or not. In other words: prevent expensive duplication.

Set yourself up with a small or large scanning system. Scanning well is not easy, but techniques have come along leaps and bounds over the last few years and, with a scanner of a few thousand euros, you can quickly make two million scans of excellent quality.

Don't become fixated on scanning books. Books have been digitally produced for years. All publishers have PDFs of the latest (certified) copy. Set up a central e-depot where publishers can upload the PDFs under embargo (for example, under the conditions that the book may only be placed on the Internet or on an intranet if they are no longer available for purchase in the bookshop). I receive dozens of PDFs from publishers annually without any problems. All authors get a PDF of the last copy. They have copyright on their publications. If there had been an e-counter, in combination with a clear embargo regulation, I would have been sending in books and articles myself for years, with a list of the latest corrections in the copy if necessary.

Don't be blind to other sources of production. So long as scans are done in accordance with international standards, you can also make use of third parties. I know all kinds of scientists who scan books themselves, sometimes on a large scale. Open a counter where people can deposit their scans.

Soon, the sea of digital books will become so big that users may easily find themselves drowning in it. By organizing your digital library, you can offer researchers the chance to look through and bookmark specific selections (e.g. provide a 'My library').

Provide the ability to search thematically. My own digital library contains 130 thematic files, with divisions that include proverbs (205 titles), etymology (358 titles) and literary sources (currently 3,290 titles, mainly Dutch novels). Don't just offer the ability to download searchable PDFs, but create a notification system as well: if are you interested in proverbs, then enter your email address here and we'll keep you up to date when relevant new titles are added.

It is preferable to put the year at the beginning of a PDF's title. This makes it possible to search the titles – either online or on your own hard drive – chronologically or reverse chronologically. An example of such a title is '2008_Drimmelen, Wim v_ *Het is mooi geweest.*' There are various other possibilities, for example: 1957-1968_Kan, Wim_ *Dagboeken* (1988); 2007_ *Onze Taal_12* (dec); 1859_ *Gedichten vd Schoolmeester* (ed. Mathijsen 1979).

Libraries are, first and foremost, a place for storage, but you can also store books entirely in digital form. Even more compelling, these digital books will immediately be consulted much more often. So, don't be afraid to cut up books, although this does invoke emotional reactions from the public at first. Find new sources of books that can be purchased and then cut up. Auctioneers and antiquarian bookshops (such as *De Slegte*) throw away or 'withdraw' thousands of books every year. I have already 'saved' hundreds of books from these sources (including various unique copies) by bringing them into my digital library. Of course, I haven't cut up the unique copies; I shall eventually donate them to the *Koninklijke Bibliotheek*.

And finally: make your digital library *really* interactive. Just like Wikipedia, make use of the knowledge that users possess. For example, let them know where they can report corrections to title descriptions, even something as insignificant as the correct date of the book *Amsterdam bij nacht*.