

De Bronnenwijzer

Nieuwe tool bij het professionaliseren van inlichtingenwerk

Abstract

U vindt inlichtingenwerk belangrijk? U wil er voortaan meer werk van maken om de klant te helpen in zijn zoektocht naar een antwoord op zijn vragen?

De Bronnenwijzer is een belangrijk hulpmiddel. Het is een softwareconcept dat toelaat om een selectie van informatiebronnen (Infowijzers) samen te stellen op maat van een klantprofiel. Klanten krijgen een overzicht van bibliotheekbronnen, internetsites, cursussen, producten, organisaties, enz. die in hun vraagcontext relevant kunnen zijn.

In een wiki-achtige omgeving laat de Bronnenwijzer toe de deskundigheid van informatieprofessionals te delen en een netwerk op te bouwen waar zowel openbare bibliotheken als gespecialiseerde informatiecentra aan meewerken. Op die manier wordt uw deskundigheid gevalideerd en kunt u mee profiteren van de expertise van bevriende organisaties.

De voordracht omvat een demonstratie van de testversie, een vooruitblik op de geplande ontwikkelingen en een oproep voor actieve deelname aan de opbouw van een netwerk.

Een eerste testversie is beschikbaar op www.bronnenwijzer.be

Inleiding

Er zijn op zijn minst drie belangwekkende trends in de ontwikkeling van bibliotheekcatalogi.

1. Men brengt het bezit van veel bibliotheken samen in één collectieve catalogus of in één netwerk.
2. Men gaat naast fysieke informatiedragers ook websites beschrijven.
3. Vanuit één publieksinterface maakt men verschillende databanken toegankelijk, enerzijds bibliotheekcatalogi, anderzijds full text databanken.

De term catalogus verliest zijn oorspronkelijk betekenis van 'de beschrijving van de in de collectie aanwezige documenten met vermelding van het beschreven materiaal' (Winkler Prins).

Het aantal referenties waarover een gebruiker kan beschikken is met deze ontwikkeling exponentieel gegroeid. Een zegen voor bedreven zoekers. Een duizelingwekkende overload voor Jan Modaal. Een catalogus is een veelkoppig monster geworden waarin een kat haar jongen niet vindt. De leek die wat basisinformatie zoekt over dyslexie is niet geholpen met 486 treffers. Geen gesakker. Redding in zicht: de Bronnenwijzer komt er aan!

De geautomatiseerde inlichtingenwerker

Stel, een anderstalige klant vraagt aan de inlichtingenbalie waar hij een cursus Nederlands vindt. De medewerker kan zich tevreden mee stellen met het aanwijzen van de juiste kast. Een kort gesprekje kan evenwel wonderen doen. De medewerker wijst de klant niet alleen op een zelfstudiepakket, maar ook op een cursus die start in de avondschool, brengt hem in contact met beeldwoordenboeken, het krantje 'Wablieft' en boekjes met het label 'makkelijk lezen'. De medewerker stelt als het ware een pakket samen van media die nuttig kunnen zijn binnen de vraagcontext van de klant.

De Bronnenwijzer wil dat ook doen – virtueel weliswaar - en maakt hiervoor gebruik van de vakkennis die aanwezig is in alle deelnemende bibliotheken.

Wat is de Bronnenwijzer?

De Bronnenwijzer is de naam van een softwareconcept dat toelaat om een selectie van informatiebronnen (Infowijzers) samen te stellen op maat van een klantprofiel.

Daar waar andere zoekinstrumenten, zoals catalogi en zoekmachines op internet, er vooral op gericht zijn om zo veel mogelijk informatie over een bepaald onderwerp op te lijsten, gaat de Bronnenwijzer in het overweldigende aanbod op zoek naar een beperkt pakket van bronnen dat het best aansluit bij de vragen die de klant bezig houden. Relevantie wordt een kernwoord. De traditionele logica wordt omgekeerd: een catalogus wil het aanbod ontsluiten, de Bronnenwijzer ontsluit de vragen en gaat op zoek naar de bronnen die een antwoord geven.

Een Infowijzer is de naam die we geven aan een selectie van informatiebronnen rond een bepaalde vraagcontext. De selectie houdt mogelijks ook rekening met de woonplaats van de gebruiker. De klant wordt in de eerste plaats verwezen naar bronnen die direct beschikbaar zijn. Wie in de bib van Overpelt zoekt zal beter geholpen zijn met media die daar aanwezig zijn en de cursussen in de omgeving.

Wat zijn vraagcontexten?

Een vraagcontext slaat op de omstandigheid die aanleiding geeft tot de vragen van de klant. In essentie kan de vraag van een klant te maken hebben met vijf soorten contexten:

- Studie
- Werk
- Vrijtijdsbesteding, hobby
- Zelfredzaamheid
- Algemene ontwikkeling

De vraagcontext duidt de relatie aan tussen het onderwerp en de klant. Het zegt iets over wat de klant met het onderwerp wil aanvangen, over de reden waarom de klant de informatie nodig heeft.

Voorbeelden:

- De klant wil zijn rijbewijs halen.
- De klant heeft een conflict met zijn buurman.
- De klant heeft een ziekte.
- De klant zoekt werk.
- De klant gaat op reis

Wat is de inhoud van een Infowijzer?

In een Infowijzer worden bronnen verzameld rond verschillende vraagtypes.

Voorbeelden:

- De vraag naar een eerste oriëntatie op een bepaald thema, leesbaar voor een leek.
- De vraag naar getuigenissen van mensen die met dezelfde vraagcontext geconfronteerd geweest zijn.
- De vraag naar cursussen over het thema.
- De vraag hoe een klant op de hoogte kan blijven van dit thema.
- De vraag hoe de klant in contact kan komen met andere mensen die met het thema te maken hebben.
- De vraag naar standaardwerken rond het thema.
- De vraag naar organisaties of personen die kunnen helpen.
- De vraag naar zelfstudie

Elk vraagtype correspondeert met een informatietype (oriënterende informatie, cursusinformatie, enz.). Het benoemen van informatietypes vormt een belangrijk onderdeel van de conceptontwikkeling van de

Bronnenwijzer. De Bronnenwijzer kan maar een getuigenis over dementie ophalen in de Vlacc, indien deze laatste ook het informatietype 'getuigenissen' hanteert. In heel het catalografisch gebeuren, inzonderheid bij de inhoudelijke ontsluiting, zou meer belang moeten gehecht worden aan het doel, de doelgroep, het gebruiksnut van de bronnen.

In een Infowijzer vind je bibliotheekbronnen (boeken, tijdschriften, cd's, dvd's, cd-roms, enz.) maar ook online bronnen. Ze spoort ook online bronnen op (full text informatie, referenties van organisaties, opleidingen, activiteiten, producten, enz.).

Hoe krijgt de klant toegang tot de Infowijzers?

Alhoewel op een site alle Infowijzers in een menu samengebracht zullen worden, ligt het in de bedoeling om ze in de eerste plaats te koppelen aan bestaande instrumenten.

Via een catalogus

De klant zoekt in een catalogus.

1. Hij tikt een onderwerp in, bijvoorbeeld diabetes.
2. In een aparte banner krijgt de klant de titel 'Infowijzer: leven met diabetes'.
3. De klant klikt deze treffer aan. In een aparte interface wordt de Infowijzer aangeboden.
4. De klant klikt een bron in de Infowijzer aan.

Als het een weblink betreft komt de klant op de voorgestelde site terecht.

Als het een bibliotheekbron betreft komt de klant opnieuw in de OPAC terecht, waar hij de details krijgt (bv. uitleenstatus, plaatskenmerk);

Het is ook mogelijk in de Infowijzers te zoeken via een zoekboom.

Via een website

Een gemeentelijke website of een thematische website kan een rechtstreekse link leggen naar een Infowijzer. Een diabetespatiënt die googelt komt vroeg of laat op de site van de Vlaamse Diabetes Vereniging terecht. Stel dat op de homepage een link met de Infowijzer 'Leven met diabetes' gelegd is, dan is de patiënt maar enkele klikken verwijderd van het aanbod van zijn lokale bibliotheek.

Door wie worden de Infowijzers samengesteld?

Infowijzers worden samengesteld door de inlichtingenmedewerkers van alle deelnemende bibliotheken. Daartoe wordt een wiki-achtige omgeving ontwikkeld. Wie bij het behandelen van een vraag aan de balie de gevonden informatiebronnen wil vastleggen kan dit meteen aan de Infowijzer toevoegen.

Tijdens de testperiode werden een dertigtal Infowijzers samengesteld door onderzoeksmedewerkers van het Project Delphi. Het ligt in de bedoeling een netwerk van redacteurs uit te bouwen die Infowijzers initiëren, toezien op het onderhoud en kwaliteitscontroles uitvoeren.

Ook medewerkers van informatiediensten, wetenschappelijke bibliotheken of andere organisaties kunnen bronnen bijvoegen.

Bij de verdere ontwikkeling van het concept zal gezocht naar een maximale inbreng van informatie professionals die met vraagbehandeling bezig zijn. In welke mate en op welke manier de ervaringsdeskundigheid van het doelpubliek zelf kan binnengebracht worden is nog in onderzoek. We geven in elk geval de klant de kans om te reageren, maar geven we hem ook de autoriteit om zijn reactie op een gegeven bron rechtstreeks op het systeem te publiceren?

Hoe wordt een Infowijzer concreet samengesteld?

De redacteur maakt een zoekopdrachten in de Vlacc, een provinciale catalogus of een andere databank. Het resultaat dat aan zijn criteria voldoet vindt hij aan of sleept hij in het selectiemandje van de

Bronnenwijzer. De Bronnenwijzer onthoudt ofwel de resultaten, ofwel de zoekopdracht zelf. Als je bijvoorbeeld als zoekopdracht instelt 'Kookboeken voor diabetici die maximum 5 jaar oud zijn en in het Nederlands geschreven', dan zal de Infowijzer 'Leven met diabetes' bij de rubriek 'Lekker eten als diabetes' telkens hij opgeroepen wordt deze opdracht aan de catalogus doorgeven. De lijstjes in de Bronnenwijzer zijn dus dynamisch samengesteld.

Hoe verloopt de kwaliteitscontrole?

Domeinverantwoordelijken doen op bepaalde tijdstippen controles op basis van:

- Actualiteit
- Betrouwbaarheid
- Representativiteit
- Toegankelijkheid (inhoudelijk en technisch leesniveau)

Daarover worden afspraken gemaakt. Er worden een aantal tools aangereikt. Voor een inhoudelijke beoordeling baseert hij zich in de eerste plaats op recensies van deskundigen, die aangevuld kunnen worden met reacties van lezers.

De domeinverantwoordelijken staan ook in voor de consistentie van de Infowijzers.

Planning

Content

Oprichting van een stuurgroep 'Vraaggericht werken' begin 2008. De Bronnenwijzer één van de tools binnen het dienstverleningsmodel 'Infopunt', dat het vraaggericht werken in de openbare bibliotheek gestalte wil geven.

Softwareontwikkeling

Tegen april 2008

Publieksinterface

- Nieuwe, meer elegante layout.
- Koppeling met PCC's
- Koppeling Cultuurdatabank voor cursussen (of via zoeken.be?).
- Uitwerken geografische filter.

Interface professionals

- Een meer eenvoudige werkwijze om Infowijzers aan te maken (via het slepen in mandjes).
- Een wiki-omgeving om op een niet-hiërarchische manier toegang te geven voor informatieprofessionals en communicatie gemakkelijk te maken.

OPROEP

U vindt het belangrijk om mensen te stimuleren tot het stellen van vragen?

U wil uw bibliotheek meer vraaggericht maken?

U wil van het inlichtingenwerk een belangrijke prioriteit maken?

Laat het ons weten!

Wij zoeken draagvlak in de openbare bibliotheeksector. Wij brengen in kaart wat er leeft. Wij maken een werkgroep van bibliotheken die gezamenlijk een traject willen afleggen om vraagbehandeling verder te professionaliseren.

edwin.vantroostenberghe@middelkerke .be

Project Delphi

De Bronnenwijzer is een product van Project Delphi. Dat is een samenwerkingsverband tussen de bibliotheken van Middelkerke, Oostkamp, Vlissingen en Zottegem. Het is een laboratorium dat de omslag van een collectiegerichte naar een vraaggerichte bibliotheekwerking wil stimuleren en faciliteren. Het project wordt gesubsidieerd door de provincies West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Zeeland en door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling.

In de beoordelingsgroep zitten vertegenwoordigers van Euregio Scheldemond, de drie betrokken provincies, VCOB, VVBAD, Linc, Bibliotheek Gent, Bibliotheekschool Gent, Socius, WINOB, OVINO, VOB, Procesbureau bibliotheekvernieuwing en de Vlaamse Gemeenschap.

Website: www.delphiproject.net