
Een klantgericht bibliotheekconcept: het benaderen van vragen in hun context Deel 4: van catalogus tot digitale bibliotheek



Edwin Van Troostenberghe
Bibliothecaris openbare
bibliotheek Middelkerke
Populierenlaan 16
8430 Middelkerke
Tel.: 059-31 99 10
E-mail:
edwin.vantroostenberghe@
middelkerke.be

ARTIKEL

Toen de computer zijn intrede deed in de openbare bibliotheek, dachten veel bibliothecarissen dat deze technologie de klanten zou afschrikken. Nu weten we dat de geautomatiseerde catalogus veel meer gebruikt wordt dan de prehistorisch aandoende kaartjesbakken. Toch moeten we dit succes relativiseren. Voor heel wat bibliotheekgebruikers heeft de catalogus nog steeds een grote drempel. Sinds de komst van het internet is de digitale informatievoorziening een feit. En naarmate het net groeit, helpen gesofisticeerde zoeksystemen het bos door de bomen te zien. Zoekrobots heten intelligent te zijn. Scholieren hoeven hun kamer niet meer uit om schoolopdrachten te maken. Uit de nieuwsgroepen van het VCOB blijkt dat sommige collega's ervan overtuigd zijn dat we de informatieve missie van de openbare bibliotheek moeten opgeven en ons gooien op de culturele doelstellingen. Maar heeft de modale klant wel baat bij die geavanceerde zoeksystemen? Met 'modale klant' bedoelen we de man of vrouw die een antwoord zoekt op vragen die niet tot het eigen vakgebied behoren. Een doctor in de scheikunde die inzicht in zijn eigen persoon wil krijgen via het enneagram is evenzeer een modale klant als de gepensioneerde bouwvakker die wil weten wanneer hij radijsjes moet zaaien.

OP WELKE VRAGEN WIL DE OPENBARE BIBLIOTHEEK EEN ANTWOORD BIJEN?

Sinds het bibliotheekdecreet van 1978 is de openbare bibliotheek zich gaan profileren als een informatiecentrum waar iedereen met alle mogelijke vragen terecht kan. Of het nu gaat om een voorgerecht bereiden of om werk vinden in Argentinië, het maakt niets uit: deze vragen kaderen niet noodzakelijk in een educatief traject.

Maar bibliotheken die de ambitie hebben om een allround-informatiebemiddelaar te zijn, worden met twee harde feiten geconfronteerd:

- het ontbreekt ze aan kennis en instrumenten om al die domeinen volledig te beheersen;
- er zijn nog andere organisaties bezig met informatiebemiddeling.

Niettemin is het mijn overtuiging dat de openbare bibliotheek op de eerste lijn staat inzake informatiebemiddeling. Zij is een toegangspoort waardoor mensen een eerste oriëntatie krijgen op de informatie die in een bepaald domein beschikbaar is. De bibliotheek is een sluis waarlangs informatiezoekers stap voor stap begeleid worden naar relevante informatiebronnen. Die wegwijzerfunctie is één van de belangrijkste meerwaarden van de openbare bibliotheek.

We gaan in dit artikel op zoek naar een digitaal instrument dat oriënteert op bronnen die een antwoord geven op die basisvragen. We overlopen daarbij een aantal zoekinstrumenten en gaan na wat hun waarde is voor de modale klant. Om de waarde te bepalen, vertrekken we van de wensen van de klant. Hij verwacht dat:

- de informatie gemakkelijk terug te vinden is;
- de informatie snel geleverd wordt;
- de informatie actueel is;
- de informatie betrouwbaar is;
- hij geattendeerd wordt op alle informatie die relevant kan zijn.

Een klantgericht bibliotheekconcept:
van catalogus tot digitale bibliotheek

ZOEKROBOTS

Zoekrobots zijn sterk aan het evolueren¹. Het aantal documenten dat ze ontsluiten is enorm toegenomen en de zoeksnelheid wordt steeds groter. Bovendien worden nieuwe technieken toegepast om problemen van *recall* (het missen van relevante informatie) en precisie (het vinden van te veel niet-relevante informatie) te vermijden. Er wordt gebruikgemaakt van semantische netwerken waarbij ook gezocht wordt naar synoniemen van het ingegeven trefwoord en verwante trefwoorden. Bij de rangschikking van de zoekresultaten wordt onder meer gebruikgemaakt van statistiek. Kennisregels worden toegepast om sites automatisch in een classificatiesysteem onder te brengen. En om zoekresultaten nog beter af te stemmen op het profiel van de gebruiker werden methodes voor terugkoppeling ontwikkeld: de machine 'onthoudt' de belangstelling van de gebruiker en brengt die in kaart.

Toen ik een tijd geleden bij Google 'radijsjes' intikte, kreeg ik als tiende treffer de site *Groei&Bloeit* met op de homepage een bijdrage over radijsjes zaaien. Dat was een 'tip van de maand'. Toen ik het een maand later weer probeerde, had ik pech.

Met 'bloemkool' had ik minder succes. De eerste twintig treffers verklapten me duizend manieren om bloemkool te bereiden, maar niet hoe ik ze uit de grond krijg.

Als ik de zoekrobot wat beter in de vingers heb, voeg ik bij het trefwoord 'bloemkool' ook 'tuinieren'. Dan krijg ik eerst een aantal sites over biologisch tuinieren op het scherm tot ik het titeltje 'Tuinieren, bloemen en planten forum' ontdek met als extract "... Bloemkool moet drie tot vier weken na het verspenen op perspotjes uitgeplant worden anders worden ze..." Als ik enthousiast doorklik, vind ik na veel zoeken één volzin over bloemkool terug. Geef mij maar een gewoon handboek voor de moestuin.

Een zoekmachine selecteert alles wat met het gevraagde onderwerp te maken heeft en sorteert op basis van een aantal criteria. Maar een zoekmachine kan niet interpreteren voor welke doelgroep de informatie bedoeld is en evenmin voor welk gebruik.

Pluspunten

- Veel informatie;
- directe toegang tot de informatie.

Beperkingen

- Niet alle informatie is beschikbaar of vrij toegankelijk;
- zoekrobots zoeken niet in databanken;
- de rangschikking op relevantie houdt geen rekening met de vraagcontext;
- er is veel ruis (irrelevante informatie);
- de rangschikking op relevantie kan gemanipuleerd worden om commerciële redenen (je kunt Google betalen om beter gerangschikt te worden).

PORTAALSITES EN STARTPAGINA'S

Bij portaalsites en startpagina's selecteert een redactie de sites en brengt ze in verschillende categorieën onder. Ze doet dat voor een bepaald publiek – kinderen, bibliotheekgebruikers, ondernemers... – of rond een onderwerp.

In 2001 legde *InformatieProfessional* 38 Nederlandse en Vlaamse portaalsites op de rooster². *StartNederland.nl* kreeg 10 op 10. Deze site werkt niet met een echte zoekboom. Klik je in de lijst met trefwoorden op 'echtscheiding', dan krijg je in hoofdzaak een verwijzing naar andere portaalsites. Via het luik 'echtscheidingsinfo' kom je op de site van de advocaten 'Teurling & Ellens' terecht die wel wat inhoudelijke informatie geeft maar die vooral de internetter zo snel mogelijk een elektronisch formulier wil laten invullen om een echtscheiding in te leiden. Vul je het venster 'fast' in, dan kom je bij de zoekrobot Alltheweb terecht en krijg je als eerste treffer een link naar de belastingdienst en als tweede, jawel, een link naar 'Teurling & Ellens'. Overigens, ook bij *Startkabel.nl* is dit kantoor goed ingezet: zowat de helft van de subrubriekjes verwijst naar die site.

Het gebrek aan representativiteit en betrouwbaarheid van commerciële portaalsites is genoegzaam bekend. Vandaar het belang van onder meer 'Webwijzer'. Deze portaalsite van de Vlaamse bibliotheken gebruikt wel duidelijke kwaliteitsnormen.

Pluspunten

- De zoekboom etaleert een reeks mogelijkheden en helpt op die manier vragen te ontwikkelen;
- rechtstreekse toegang tot de informatie zelf.

Beperkingen

- Commerciële portaalsites zijn niet onafhankelijk in het selecteren en rangschikken van sites;
- portaalsites geven enkel toegang tot sites en niet tot bibliotheekcollecties.

CATALOGI

In het spoor van het grote webgebeuren hebben ook bibliotheekcatalogi grote veranderingen ondergaan. Catalogi zijn toegankelijk via het internet en zijn dus thuis consulteerbaar. Plaatselijke catalogi worden opgenomen in centrale catalogi. Verschillende catalogi worden via één interface opvraagbaar.

VLAAMSE CENTRALE CATALOGUS (VLACC)

In combinatie met een goed georganiseerd interbibliotheecair leenverkeer (IBL) komt het hele informatieaanbod van de Vlaamse bibliotheken binnen het bereik van elke burger. Maar in welke mate profiteert de modale gebruiker van deze ontwikkelingen?

We zochten in de Vlacc naar informatie over 'echtscheiding'.

Positief is alvast dat er meteen gewezen wordt op verwante onderwerpen, zoals co-ouderschap, echtscheidingsbemiddeling en echtscheidingsrecht. Het algemeen trefwoord leverde 81 zoekresultaten op. Het overzicht is een allegaartje van monografieën en tijdschriftartikelen die we als

volgt kunnen indelen:

- getuigenissen van gescheiden mensen;
- het starten van een nieuwe relatie;
- echtscheidingsbemiddeling;
- het verwerken van een scheiding;
- wegwijzers;
- academische onderwerpen.

Onder 'echtscheidingsrecht' vinden we als recentste bron een Engelstalig tijdschrift-artikel uit 1994. Zoeken we bij 'huwelijksrecht', dan vinden we als eerste treffer een handleiding bij echtscheiding in Nederland uit 1994.

Pluspunten

- De klant krijgt virtueel toegang tot gegevens van (alle) collecties van openbare bibliotheken in Vlaanderen;
- in de catalogus staan ook adressen van websites.

Beperkingen

- Bij thuisgebruik en bij centrale catalogi is de informatie niet meteen toegankelijk;
- er wordt gezocht op enge trefwoorden. Een zoekboom is alleen beschikbaar voor Siso.

DE DIGITALE BIBLIOTHEEK

De digitale bibliotheek bestaat uit een collectie elektronische documenten. Die worden al dan niet via abonnementen opgehaald van het internet of van andere netwerken. Of ze bevinden zich op de cd-romserver of de harde schijf van het eigen intranet. Er kan een link zijn met de eigen of andere catalogi. Met *Bibliotheek.nl* krijgen de Nederlandse bibliotheken één gezicht. We gaan in op twee onderdelen.

Aquabrowse

De klant heeft het vaak moeilijk om zijn vraag te formuleren. Na het intikken van een trefwoord krijgt hij van de aquabrowser van *Bibliotheek.nl* een reeks synonieme en verwante trefwoorden. Dat gebeurt in de vorm van een (bewegend) woordveld, een leuk grafisch gadget. Even uitproberen.

Een klant wil een eigen zaak starten en wil zich oriënteren. Aan welke opleidingsvoorwaarden moet hij voldoen? Hoe raakt hij aan een lening? Welke formaliteiten moet hij regelen?

Hij tikt 'ondernemen' in. Hij krijgt ruim 3.000 treffers en de aquabrowser suggereert nog een reeks andere trefwoorden: Tocht - Internet - Kleuter - Stap - Klantgericht - Marktgericht - Tweeling - Marketing - Speurtocht - Pech - Onderneming. Bij de eerste tien treffers vindt hij niets dat een antwoord biedt op zijn vraag. Bij de eerste vijftig treffers niet één basisboek of basissite voor starters. Hij probeert dan maar met 'eigen zaak', 'onderneming' en 'starters'. Tussen alle zijsporen door komt hij uiteindelijk op de site *mijneigenzaak.com*.

Een ingegeven trefwoord genereert niet altijd dezelfde zoekresultaten. Bij elke zoeksessie onthoudt de robot de verschillende trefwoorden die de gebruiker inbrengt en gaat gecombineerd zoeken. Aan de hand van de opeenvolging van trefwoorden probeert de machine te achterhalen wat de gebruiker precies zoekt. Aquabrowse is associatief, maar wie een duidelijk zicht wil krijgen op relevante informatie, is snel ontmoedigd. De machine herkent immers geen contexten.

Pluspunten

- Vanuit één zoekscherm krijg je zowel on-line-informatie als beschrijvingen uit de catalogus. Op die manier is er een link met de materiële collectie;
- de aquabrowser maakt het mogelijk te preciseren in welke betekenis je een trefwoord gebruikt en suggereert verwante trefwoorden. De gebruiker wordt dus geholpen bij het formuleren van zijn vraag.

Beperkingen

- Alleen Siso wordt als zoekboom aangeboden;
- de aquabrowser zet de verschillende aspecten van een onderwerp niet op een rij.

Het digitaal inlichtingenbureau AI@din³

Het digitaal inlichtingenbureau van *Bibliotheek.nl* werkt met de software QuestionPoint. Gebruikers kunnen hun vraag digitaal stellen. Een zoekmachine gaat na of de vraag al eerder gesteld werd. Desgewenst wordt de vraag doorgestuurd naar de plaatselijke bibliotheek. Van daaruit kan ze verder doorgestuurd worden naar nog drie hogere echelons en in laatste instantie naar een externe specialist. De vraagsteller krijgt niet alleen een antwoord met een bronvermelding. Vaak wordt hij ook verwezen naar andere informatiebronnen.

Wie een boek zoekt over ooracupunctuur, krijgt als referentie een reeks, met de opmerking dat die "voornamelijk bedoeld is voor reeds enigszins gevorderden in de acupunctuur. Het verdient aanbeveling dat men zich eerst oriënteert in bv. Fysiologie van de acupunctuur / Desmet (ISBN 90-202-5003-5), of in Auriculo-therapie / Wexu (ISBN 90-202-5020-5). Misschien is het handig om eens te informeren bij het Nederlands Genootschap Voor Acupunctuur, zij kunnen u vast goed adviseren over een geschikte titel, tel: 035-6232753."

De bibliotheek van de KUL maakt eveneens gebruik van de websoftware QuestionPoint, maar gaat minder ver in haar bemiddeling. De vraag wordt niet beantwoord, maar men helpt de vraagsteller bij het vinden van de geschikte bronnen. Deze service staat overigens open voor iedereen en is toegankelijk via de KUL-website, doorklikken naar 'Bibliotheken' en naar 'Vragen?'.

Pluspunten

- De klant kan de vraag formuleren in zijn eigen woorden;
- bij de antwoorden wordt zowel de inhoudelijk informatie gegeven als een verwijzing naar interessante bronnen;
- er wordt rekening gehouden met de vraagcontext;

Een klantgericht bibliotheekconcept:
van catalogus tot digitale bibliotheek

- het is een dynamisch instrument voor vraagontwikkeling.

Beperkingen

- De klant wordt niet geholpen bij het formuleren van zijn vraag.

THE WHOLE PICTURE: BRONWIJZER VOOR BASISVRAGEN

In vergelijking met het internet beschikt de fysieke bibliotheek nog steeds over twee onmiskenbare troeven:

- er zijn naast on-linebronnen ook fysieke informatiedragers aanwezig;
- er is menselijke hulp aanwezig.

Geen enkele machine kan de creativiteit van de professional vervangen. Maar ook de meest ervaren professional heeft nood aan instrumenten, al was het maar als geheugensteun.

Een bibliotheek heeft schema's nodig die een overzicht geven van bronnen die in een specifieke vraagcontext relevant kunnen zijn. Daarbij worden de eigen collectie en de on-linebronnen op gelijke voet behandeld. Doorverwijzen naar catalogi van andere bibliotheken en naar andere informatiebestedelaars maakt ook deel uit van dit concept. We noemen dit concept de 'Bronnenwijzer voor Basisvragen.'

De 'Bronnenwijzer voor Basisvragen' vormt het uitgangspunt voor uiteenlopende zoektrajecten en geeft:

- een overzicht van alle bronnen die relevant kunnen zijn in een vraagcontext;
- rechtstreeks toegang tot de meest relevante digitale bronnen;
- een overzicht van de aangewezen bronnen uit de eigen collectie;
- een lijst van andere informatieleveranciers waar men terecht kan voor verdere informatie.

Deze 'Bronnenwijzer' is geen schema van onderwerpen. Het is een schema

van contexten van waaruit vragen gesteld worden. Het beoogt geen volledigheid, maar beperkt zich tot veel gestelde vragen en geeft enkel de meest actuele en relevante informatie. In eerste instantie is de 'Bronnenwijzer' een instrument voor de professional aan de infobalie. In een ruimere opvatting kan de klant het instrument zelf gebruiken. Dit vergt wel een aangepaste, gebruiksvriendelijke interface en lay-out.

AANZET TOT EEN 'BRONNENWIJZER VOOR BASISVRAGEN'

Stap 1: een schema met typevragen en -bronnen ontwikkelen

Een voorbeeld: een ouder heeft een kind dat nogal actief is. Uit een eerste test van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding rijst het vermoeden dat het ADHD heeft. Met welke vragen zit die ouder? Welke informatie kan voor hem relevant zijn? En waar is die informatie te vinden? Dat wordt in eerste instantie in een overzicht gegoeten (figuur 1).

Mogelijke vragen	Bronnen	Locatie	Voorbeelden van bronnen
Wat is ADHD precies? Hoe kan ik het herkennen? Wat zijn de gevolgen? Is het te genezen?	Een actueel basisboek over ADHD.	In de kast	Thom Hartmann, <i>ADHD: de complete gids voor volwassenen en kinderen</i> . - Epo, 2002.
	Belangrijkste sites	Internet	Centrum Zitstil
	Monografieën over specifieke behandelingswijzen	In de kast	Monique Oppeneer, <i>ADHD-alternatieven: een natuurgeneeskundige benadering van hyperactiviteit</i> . - De Driehoek, 2001.
Waar kan ik terecht voor hulp?	De adressen van organisaties die zich met ADHD bezighouden.	Internet	Centrum Zitstil Trefpunt Zelfhulp
		Intranet	CLB van de eigen regio
Hoe moet ik omgaan met de handicap van mijn kind?	Geschreven getuigenissen van ouders met ADHD kinderen.	In de kast	Anne Dekker, <i>Ze noemen het AD(H)D: lotgevallen van een moeder en haar kind</i> . - Swets&Zeitlinger, 2002.

Figuur 1: Schema met typevragen en typebronnen.

Stap 2: het werkschema omzetten in een publieksschema

Domein

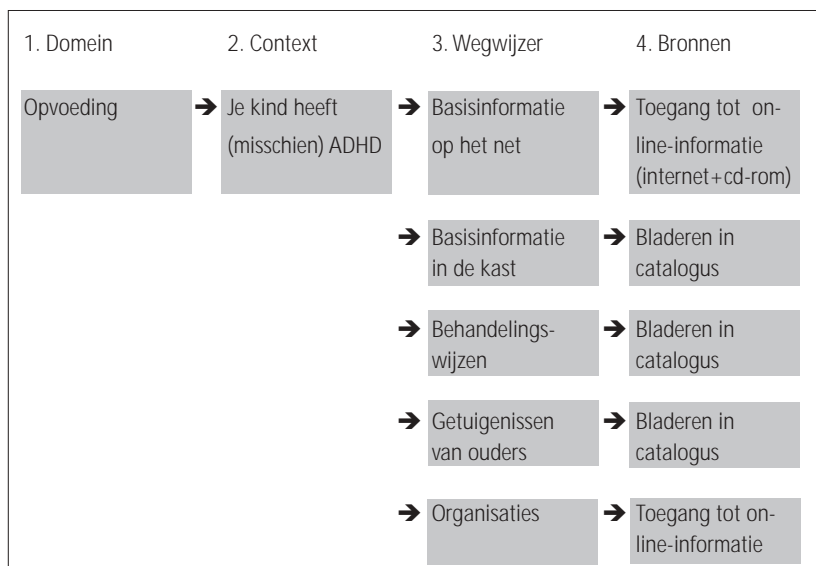
De eerste sorteerkop is het informatie-domein waarop de contexten van toepassing zijn. Indien nodig wordt het domein opgesplitst in subdomeinen.

Context

De context geeft de relatie weer die de vraagsteller met het onderwerp heeft. Die band kan uitgedrukt worden door een werkwoord en/of een intentie (de klant wil geld beleggen) of een hoedanigheid (de klant is ouder, belegger...). Afhankelijk van het onderwerp zal de context minder of meer gespecificeerd moeten worden.

Wegwijzer (vragen en bronnen)

Hier gebeurt de eigenlijke bemiddeling. Bij de bronvermelding is de duiding heel belangrijk. Die kan bestaan uit het opsommen van enkele typevragen, om de klant duidelijk te maken wat hij mag verwachten. Hier horen ook tips bij over het gebruik van de aangewezen bron, een lijst van relevante trefwoorden, mogelijkheden en beperkingen van een bron...



Figuur 2: voorbeeld van een publiekschema voor ADHD.

Toegang tot bronnen

Er wordt een link gelegd naar websites en de informatie die beschikbaar is op het intranet. Op een volgend niveau wordt doorverwezen naar portaalsites over het onderwerp. Als je doorklikt naar de catalogus en de Vlacc wordt meteen een zoekopdracht gegenereerd en krijg je een overzicht van alle recente werken die voor een bepaalde context relevant zijn (figuur 2).

Stap 3: de publieksinterface ontwikkelen

De publieksschema's voor de verschillende contexten worden in een gebruiksvriendelijke vorm gegoten waarbij vanuit een hoofdmenu doorgeklikt kan worden naar een volgend niveau, vergelijkbaar met de opbouw van portaalsites. Bij sommige portaalsites is er een erg uitgebreid hoofdmenu van waaruit de bronnen rechtstreeks aangeklikt worden. Andere vertrekken van een beperkt aantal rubrieken die in verscheidene stappen steeds verder verfijnd worden. Er zijn echter ook tussenvormen.

Uittreksel uit het hoofdmenu

Actualiteit

Het nieuws van vandaag
Krantenartikels terugvinden

Amusement

Ideetjes voor feesten
Uit in Middelkerke
Uit in de regio
Uit in Vlaanderen
Trips

Bedrijf en beroep

Een eigen zaak starten
Een zelfstandig beroep uitoefenen
Werk zoeken
Solliciteren
Je rechten als werknemer

Boeken en schrijvers

Over schrijvers
Leesideeën
Boeken bespreken

Computers

Een computer kopen
Leren

Dieren

Lezen over dieren
Beestjes kijken
Huisdieren verzorgen

...

Reizen

Lezen over reizen
Kijken naar reizen
Reisideeën
Je reis voorbereiden
Lectuur voor op reis
Een schoolwerk maken

Relaties

...

Uittreksel uit het vervolgmenu voor 'Je reis voorbereiden'

Organisaties

Reisagentschappen in de regio
Sociaal toerisme
Groepsreizen
Officiële toeristische sites
Belgische ambassades in het buitenland

Logies zoeken

Jeugdherbergen
Hotels
Campings
Groepsaccommodaties
Huisruil

Reisroutes bepalen

Routeplanners online
Wegenkaarten in de bib

Reisformaliteiten

...

LANDELIJKE AANPAK

Basisvragen worden dagelijks in alle openbare bibliotheken gesteld. Het is voor een individuele bibliotheek niet haalbaar om alle contexten, vragen, bronnen en zoekstrategieën in kaart te brengen en te onderhouden. Daarom moet een 'Bronnenwijzer' een landelijk project worden, waarin provincies én lokale bibliotheken een rol spelen.

Bij het rubriceren voor de Vlacc moet een veld voorzien worden voor de 'Bronnenwijzer voor Basisvragen'. Als een publicatie voldoet aan de criteria, krijgt ze een code. Die criteria zijn het gebruiksnut van een document, de doelgroep waarvoor het geschreven werd...

Uit de Webwijzer zouden op dezelfde wijze de meest relevante sites geselecteerd moeten worden. Voor de invulling van de schema's van informatiebemiddelaars kan het streekgericht bibliotheekwerk een rol spelen. De individuele bibliotheken zorgen zelf voor de verankering met de lokale catalogus en de doorverwijzingen naar lokale informatiebemiddelaars.

IS VLAANDEREN KLAAR VOOR DE 'BRONNENWIJZER VOOR BASISVRAGEN'?

Momenteel zijn er in de Vlaamse bibliotheekwereld drie ontwikkelingen die

Een klantgericht bibliotheekconcept:
van catalogus tot digitale bibliotheek

mij ervan overtuigen dat Vlaanderen inderdaad klaar is voor de 'Bronnenwijzer voor Basisvragen'.

1. Er is het Vlacc II-project. Hoewel in een eerste fase voor het publiek weinig meerwaarde gegenereerd zal worden ten opzichte van de bestaande Vlacc, zetten de specificaties van het bestek de deur open voor heel wat nieuwe ontwikkelingen.

2. Een werkgroep van het Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB) werkt aan de opbouw van een nieuw plaatsingssysteem. Dat houdt sterk rekening met vraagcontexten.

3. Er is een identiteitscrisis van de werkgroep Webwijzer als gevolg van de vraag wat de toegevoegde waarde is ten opzichte van andere zoekinstrumenten.

CONCLUSIES

De 'Bronnenwijzer voor Basisvragen' doet geen afbreuk aan het nut van alle andere zoekinstrumenten. Maar hij heeft wel een specifieke functie. Terwijl zowat alle zoeksystemen een poging doen om het informatieaanbod te ontsluiten, vormt de vraag hier het uitgangspunt.

SAMENVATTING

Met het internet deed ook de digitale informatievoorziening zijn intrede in de openbare bibliotheek. De bibliothecaris kan kiezen uit diverse geavanceerde zoeksystemen om de klant bij de juiste bronnen te brengen. Alle hebben ze plus- en minpunten: zoekrobots, portaalsites en startpagina's, catalogi, de Vlacc... Nederland heeft zijn digitale bibliotheek, *Bibliotheek.nl* en het digitale inlichtingenbureau *Al@din*. Een bronnenwijzer voor basisvragen biedt evenwel de complete oplossing: de fysieke collectie en on-linebronnen worden ingezet om bronnen te vinden die relevant zijn in een specifieke vraagcontext.



FAQ NUMMER 1: WELKE Q'S ZIJN FA?

In deze reeks van vier artikelen hebben we geprobeerd de principes van en de instrumenten voor een gebruikersvriendelijke bibliotheek te beschrijven. Een gebruikersvriendelijke bibliotheek is een vraaggestuurde bibliotheek. De drie basisinstrumenten – het plaatsings- en presentatieschema, de infobalie en de combinatie catalogus/digitale bibliotheek – vormen als het ware een magische driehoek. Ze moeten zoveel mogelijk anticiperen op de vragen van de klanten. En die vragen zijn anders in een openbare dan in een wetenschappelijke bibliotheek. Ook de competenties van het publiek zijn anders. Literatuurstudie aan de hogeschool is een ander gegeven dan basisinformatie in de 'school van het leven'. Laat ons de methodieken van de weten-

schappelijke bibliotheek niet klakkeloos imiteren. Laat ons evenmin de evoluties inzake het internet achterna hollen. Laten we onze energie stoppen in het ontwikkelen van aangepaste instrumenten voor 'ons publiek'. *Hierbij dan ook een oproep aan alle collega's om mee te werken aan de ontwikkeling van dit instrumentarium.*

NOTEN

1. Eric Sieverts, *Hoe zoeken de nieuwe zoeksystemen?*, in: *InformatieProfessional*, (2002) 6.
2. Harmen Sikkenga, Peter van Waart, Marten Hostede et al, *Als je niet weet waar je het zoeken moet: een onderzoek naar Nederlandstalige WebWegWijzers*, in: *InformatieProfessional*, (2001) 6.
3. Leo Hörnig, *Al@din: de digitale informatiedienst van openbare bibliotheken*, in: *InformatieProfessional*, (2003) 1.

ABSTRACT

Since the introduction of the Internet in the public library, the librarian is also confronted with digital information provision. He can make use of advanced searching instruments to direct the customer towards the adequate sources. All have their plusses and minuses: search engines, portals and start pages, catalogues, the Flemish Central Catalogue... The Netherlands developed a digital library, *Bibliotheek.nl*, and a digital information office *Al@din*. However, a 'Sources Reference for Elementary Questions' covers the whole picture: the physical collection and on line sources are implemented to find sources relevant to a specific context.