

Godfried Kwanten schetste een beeld van een archiefopslagplaats waar alles afgestemd is op de bewaring van archief, waarbij bij wijze van boutade de afmeting van de archiefdoos als gulden snede werd toegepast. 'Eerst de doos', eerder dan 'De Eerste Doos'. Archieven worden er op paletten gestapeld en met een vorkheftruck op de juiste plaats gezet. Archivarissen moeten duidelijk van alle markten thuis zijn.

Jo Van Herreweghe, archivaris in het Stadsarchief van Gent, had het dan weer over de verhuizing van het Gentse stadsarchief uit de Abrahamstraat in de Gentse binnenstad naar een nieuw gebouw op de vroegere Arbedsite buiten het stadscentrum. Zij had vooral oog voor de emotionele en mentale aspecten die bij een archiefverhuizing om de hoek komen kijken. Verhuizen naar een nieuwere en infrastructureel betere locatie kan beter zijn voor het archief, maar men mag zeker de achterban, het personeel, de bezoekers en vrijwilligers die in het archief actief zijn, niet uit het oog verliezen. In Gent werd daarom speciale aandacht besteed aan het publiek en werden er voor personeelsleden en vrijwilligers werfbezoeken georganiseerd om ieders betrokkenheid te verhogen.



Gezicht vanuit het FelixArchief op de haven. Foto: Bruno Vermeeren.

De betrokkenheid van het archiefpersoneel bij de verhuizing van het archief van de Provincie West-Vlaanderen was zonder meer bijzonder groot. **Isabelle Verheire**, archiefconsulente bij de Provincie West-Vlaanderen, maakte tijdens haar bijdrage duidelijk dat de verhuizing van het archief vanuit het Grootseminarie in Brugge naar de nieuwe locatie langs de Gistelsesteenweg een grote stap voorwaarts was. Anders dan bij de andere archiefdiensten, maakte de Provincie West-Vlaanderen geen gebruik van professionele verhuizers, maar werd ervoor gekozen om het volledig met eigen personeel te doen. Afspraken werden gemaakt om tijdens een bepaalde periode van het jaar geen vakantie

te nemen, mankracht werd in de mate van het mogelijke over de verschillende locaties verdeeld om overal even snel te kunnen vorderen. Alles verliep zonder problemen, maar het bleek achteraf toch niet meteen een aangeraden traject voor archiefdiensten die nu nog een verhuizing voor de deur hebben staan.

Als afsluiter volgde een panelgesprek onder leiding van **Eddy Put**, rijksarchivaris in Leuven, waaraan naast de sprekers van het namiddagdeelte ook **Inge Schoups**, stadsarchivaris in Antwerpen, deelnam. De rode draad doorheen de discussie was: bezint eer ge begint. Alles valt of staat met een goede voorbereiding, en een archiefverhuizing begint niet op het moment van de eerste spadesteek of de oplevering van het gebouw, maar al veel eerder...

Bart De Keyser, Stadsarchivaris Hasselt
Bart.dekeyser@hasselt.be



Focus op gebruikers

Antwerpen, 11 september 2006

In de bibliotheek- en archiefsector is het 'bon ton' om te praten over de noden van de gebruikers. De eerste opdracht van instellingen uit de sector is 'te voorzien in de (informatie)behoeften van hun gebruikers'. Wat die behoeften juist zijn, wordt dan meestal ingevuld vanuit de ervaring van de archivaris, de bibliothecaris of de documentalist. De gebruiker zelf komt zelden aan het woord. Dat kan ook moeilijk, elke gebruiker is immers uniek. Toch wilde de VVBAD met *Focus op gebruikers* proberen om de problematiek vanuit een andere invalshoek te benaderen. Er werd gezocht naar sprekers van buiten de sector die uitleg konden geven bij de informatiebehoeften van enkele specifieke gebruikersgroepen. Zij zouden in de voormiddag aan bod komen. Na de middag was er tijd voor een visie vanuit de sector op informatieverstrekking. Tot slot kon er in kleine groepjes gediscussieerd worden over enkele concrete strategieën van instellingen naar gebruikers toe.

Studenten vormen een belangrijke gebruikersgroep voor vele archieven en bibliotheken. Vooral laatstejaarsstudenten kunnen intensief gebruikmaken van hun diensten op het moment dat ze aan hun eindwerk bezig zijn. De hervorming van het onderwijs, met de invoering van de zogenaamde BaMa-structuur, zou wel eens invloed kunnen hebben op de informatiebehoeften van studenten. **Luc Duerloo** schetste de onderwijsvernieuwing aan de opleiding geschiedenis van de Universiteit Antwerpen. Hij benadrukte dat studenten in de nieuwe structuur veel minder tijd hebben voor hun eindwerk, aangezien de masteropleiding maar één jaar duurt. De drie jaren durende bachelor wordt een volwaardige opleiding met een eigen eindwerk, maar aan de UA heeft

men er uitdrukkelijk voor gekozen om een duidelijk onderscheid te maken tussen de scripties van bachelor en master. De eindwerken zullen dus minder omvangrijk worden, maar dat hoeft niet te betekenen dat de kwaliteit afneemt. Het eindresultaat zou immers een (publiceerbaar) artikel moeten worden, zodat studenten ook competitiever worden. Dat alles houdt in dat studenten veel minder bronnenmateriaal zullen kunnen verwerken. Mogelijk zullen de scripties ook theoretischer worden. Het is niet uitgesloten dat studenten in archieven en bibliotheken meer op zoek zullen gaan naar 'gesneden brood'. Goed ontsloten bronnen aanbieden wordt voor deze instellingen dus nog belangrijker.

Stel dat een student met succes afstudeert en in het onderzoek terechtkomt, dan is het belangrijk dat hij een kennisnetwerk uitbouwt. Dat was de insteek van **Fred Truyen**. Hij benadrukte nog eens het onderscheid tussen onpersoonlijke, verhandelbare informatie en persoonsgebonden kennis. Kennis is altijd gebonden aan handelingen, aldus Truyen, en de grote kracht van nieuwe instrumenten zoals *wiki's* (Wikipedia!) en *folksonomy* of *tagging* is juist dat ze een handelingscontext in volle ontwikkeling proberen te vatten – iets dat voor een *Encyclopaedia Britannica* onmogelijk is. Zoals gezegd benadrukte Truyen dat kennis zich ontwikkelt in een sociaal netwerk¹. Dat blijkt onder meer uit de *peer review* bij het beoordelen van wetenschappelijke artikels. Nieuwe technieken, zoals *wiki's*, kunnen dit netwerk alleen maar versterken. Wetenschappers kunnen een *wiki* gebruiken om een gedachtegang te ontwikkelen die later misschien uitmondt in een wetenschappelijke publicatie. Externen kunnen zich gemakkelijk inschakelen en commentaar leveren. Truyen verwachtte dat de rol van bibliotheken en archieven in dit netwerk alleen maar zal toenemen.

Dat laatste geldt dan misschien wel voor een onderzoeknetwerk, of het ook van toepassing is op een professioneel netwerk is maar de vraag, zeker na de lezing van **Ann Van den Bruel** van het Academisch Centrum voor Huisartsgeeneeskunde (K.U.Leuven). Zij vertrok vanuit de praktijk van de huisarts. Per consultatieblok wordt die gemiddeld met vijf klinische vragen geconfronteerd waarop snel een antwoord nodig is. Het informatieaanbod is voor de huisarts zeer groot, maar niet altijd even betrouwbaar (want bv. afkomstig van de farmaceutische industrie), niet systematisch (tijdschrift-artikels) of niet snel beschikbaar (bv. alleen in een universiteitsbibliotheek).

Evidence Based Medicine biedt artsen een methode in vijf stappen om snel tot een betrouwbare behandeling te komen:

1. formuleer een beantwoordbare vraag (bv. welke behandeling overweeg ik?);
2. zoek in de literatuur;
3. beoordeel;
4. pas toe;
5. evalueer.



Tal van geïnteresseerden komen opdagen voor Focus op de gebruiker.

Voor stap 2, het zoeken, is een watervalstelsel ontwikkeld dat vertrekt vanuit synthesesliteratuur (*reviews*) en uitmondt in origineel onderzoek. In de praktijk zal de huisarts zich meestal noodgedwongen beperken tot de syntheses. Cebam, het Belgisch centrum voor Evidence-Based Medicine, ontwikkelt een virtuele bibliotheek die de huisarts ondersteunt bij dit proces. Van den Bruel kende duidelijk de informatiebehoeften van deze specifieke gebruikersgroep. Ze formuleerde ook een praktijkgericht antwoord op deze noden. De bibliotheek kwam in haar verhaal echter niet voor.

Niet alleen professionals hebben informatiebehoeften. Petra Vanhoutte beschreef de praktijk van lokale erfgoedhouders, vaak vrijwilligersverenigingen zoals heemkundige kringen met zeer verscheiden collecties. Vanhoutte stelde vanuit haar ervaring bij de projecten 'Bewaarbibliotheken in de provincie Antwerpen' (BEA) en 'Pro Memorie' vast dat deze collecties vaak focus missen en dikwijls nauwelijks ontsloten zijn. Zijn ze wél ontsloten, dan is het vaak zeer gedetailleerd, met trefwoorden en op stukniveau. De beheerders kunnen moeilijk onderzoeksstrategieën ontwikkelen omdat ze eigenlijk in alle informatie over hun onderwerp geïnteresseerd zijn. Er is in deze sector duidelijk behoefte aan best practices. Voor archieven is het in elk geval een gebruikersgroep die tijd heeft én geïnteresseerd is in gedetailleerde ontsluiting. De ideale vrijwilligers dus...².

Na de middag hield **Edwin Van Troostenberghe** een pleidooi voor een Informatieplein Vlaanderen, gedacht vanuit de gebruikers³. Voorwaarden voor dit plein zijn een gemeenschappelijk, vraaggericht referentiekader⁴ en de beschikbaarheid van gemeenschappelijke tools. Deze voorwaarden worden uitgewerkt in het Delphi-project waarbij Van Troostenberghe betrokken is. In het project wordt onder meer een bronnenwijzer ontwikkeld waarin bibliotheekmedewerkers hun expertise kunnen opslaan. Het gaat zowel

om hun kennis van bibliotheekmaterialen als om websites, adressen of andere informatie. In de bronnenwijzer worden verschillende databanken gelijktijdig doorzocht. De resultaten verschillen lokaal omdat elke deelnemende bibliotheek eerst de voor haar meest relevante bronnen aangeboden krijgt.

Van Troostenberghe maakte de vergelijking tussen de toeristische dienst, waar de bezoeker zijn vraag rechtstreeks stelt, en de bibliotheek, waar hij vraagt naar informatie over een bepaald onderwerp zonder zijn eigenlijke vraag te stellen. In de toeristische dienst vraagt hij een goed hotel, in de bibliotheek informeert hij naar een reisgids voor een bepaalde stad. In *one stop shops* werken verschillende diensten samen om één 'winkel' uit te baten waar mensen met hun vragen terecht kunnen. Die zijn echter niet beschikbaar voor alle onderwerpen, zijn vaak weinig bekend of niet neutraal. De openbare bibliotheek kan hier een alternatief ontwikkelen, bij voorkeur in een netwerk.

Na deze visionaire uiteenzetting werd in kleine groepjes van gedachten gewisseld over mogelijke strategieën om in te spelen op vragen en behoeften van gebruikers. **Bart Verduyven** van het VCOB presenteerde de resultaten van een onderzoek naar het surfgedrag van bibliotheekgebruikers. **Edwin Van Troostenberghe** ging dieper in op de infowijzers gezondheid die in het Delphi-project ontwikkeld worden. **Eddy Put** sprak over het vertalen van een onderzoeksvraag naar een archiefvraag. Archiefonderzoek is lastig en informatiebemiddeling is een belangrijke opdracht voor de archivaris. **Marika Ceunen** vertelde hoe het Leuvense stadsarchief met de Ken Uw Stad (KUS)-kwis een nieuw publiek aanboorde en goodwill oogste bij het stadsbestuur. Toch vroeg ze zich af of de inspanningen wel loonden, omdat het zo arbeidsintensief is. **Sylvia Van Peteghem** vertelde hoe de Universiteitsbibliotheek Gent op verzoek van gebruikers de prenten van Piranesi digitaliseerde. **Kurt De Belder** liet zien hoe wetenschappelijke bibliotheken nieuwe rollen en diensten kunnen ontwikkelen die tegemoet komen aan de eisen van huidige en toekomstige klanten.

Een studiedag organiseren over gebruikers voor de hele Vlaamse archief- en bibliotheeksector is voor een beroepsvereniging een ondankbare opdracht. Openbare bibliotheken hebben weinig boodschap aan de hervormingen in het onderwijs, wetenschappelijke bibliotheken hebben nauwelijks contact met lokale erfgoedbewaarders en ga zo maar door. De kans dat alle deelnemers aan alle bijdragen iets gehad hebben, is niet zo groot. Maar de bijdragen van de deskundigen van buiten onze sector over 'hun' gebruikersgroepen waren wel uitdagend en stimulerend. Ze wijzen ons onbevooroordeeld op grote noden en nieuwe uitdagingen. Hoe graag we dat ook zouden willen, bibliotheken en archieven staan niet altijd 'in het centrum van de informatiemaatschappij', bijvoorbeeld niet voor de Vlaamse huisartsen. Van den Bruel kende de informatiebehoeften van de huisartsen wel door en door. Ze kende ook de perfect de context waarin een huisarts zijn beroep uitoefent. En met Duerloo hoorden we iemand aan het woord die mee beslist

over de informatiebehoeften van een gebruikersgroep. Aan de tekentafels van de onderwijsvernieuwing wordt bepaald welke vragen de studenten ons morgen zullen stellen. Misschien moet een beroepsvereniging wel vaker stemmen uit de buitenwereld laten horen?

Daar tegenover staan de strategieën van de workshops in de namiddag. We hoorden er hoe instellingen inspelen op kansen die zich voordoen, hoe ze soms gedwongen worden bepaalde doelgroepen aan te spreken. Al te vaak vertrokken ze nog vanuit collecties en bestanden en – onvermijdelijk – vanuit de opvattingen van de bibliothecaris of de archivaris over 'hun' gebruikers.

Voorzien in de informatiebehoeften van de gebruiker, het blijft een hele opgave.

Bruno Vermeeren, beleidsmedewerker VVBAD
bruno.vermeeren@vbad.be

Noten

1. Vergelijk ook de stelling van Jan Kooistra op de studiedag *Waar vind ik dat in het curriculum*. Kooistra interpreteerde het aanleren van informatievaardigheden als studenten vertrouwd maken met het kennisnetwerk waarin ze zullen opgenomen worden. Zie Desaever, Dirk, *Waar vind ik dat in het curriculum? Informatievaardigheden in de hogeschool*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 2004 nr. 5, p. 32.
2. Geuens, Kevin, Vanhoutte, Petra en Van Nijverseel, Dirk, *Verborgen schatten: registratie van het documentaire erfgoed bij lokale erfgoedhouders in de provincie Antwerpen*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 2006, nr. 4, p. 27-31.
3. Van Troostenberghe, Edwin, *Een informatieplein voor Vlaanderen: Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding daagt Vlaamse ministers uit*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 2006, nr. 4, p. 3-7
4. Zie ook de artikelenreeks: Van Troostenberghe, Edwin, *Een klantgericht bibliotheekconcept*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 2003 nr. 1 e.v.



ERRATUM

In het decembernummer van *Bibliotheek- & archiefgids* (p. 11) schrijft Joris Vanderborcht de UDC toe aan de Amerikaan Melvil (niet Nelvil) Dewey. De UDC is te danken aan de Belgen Paul Otlet en Henri La Fontaine. Zij breidden Deweys code uit, onder andere met tekens voor de relaties tussen de door een decimale notatie weergegeven begrippen. Zo ontstond de UDC, waarvan de eerste editie tussen 1899 en 1905 werd uitgegeven door het Institut International de Bibliographie te Brussel.

Dit werd aan de redactie gemeld door prof. dr. F.C.J. Ketelaar, Archiefwetenschap, Universiteit van Amsterdam (e-mail ketelaar@uva.nl).
Waarvoor dank.