

tacten met de medewerkers van de verschillende diensten. Hij wees er tot slot op dat ook het administratieve aspect (beheer budget, goedkeuren facturen, personeelsbeleid, rapportering...) van de job niet onderschat mag worden.

Carine Goossens, gemeentearchivaris van Beveren, behandelde de rol van de gemeentearchieven in de erfgoedcel Waasland. Ze schetste de voorgeschiedenis van het Wase erfgoedconvenant, dat in maart 2005 werd ondertekend. Daarin heeft het Waas Archievenoverleg dat in 2003 werd opgericht en waarbij in elke gemeente een verantwoordelijke voor het archief werd aangeduid, een voortrekkersrol gespeeld. Ook de talrijke andere bestaande intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in het Waasland, onder meer het Waas burgemeestersoverleg, vergemakkelijken de toenadering aanzienlijk.

Daarna wees Goossens op de meerwaarde van het erfgoedconvenant voor de Wase archieven. Onmiskenbaar heeft dat geleid tot meer aandacht bij de lokale besturen voor het archiefwezen, wat zich onder meer heeft geuit in de aanwerving van geschoolde archivariissen in Sint-Gillis-Waas en Beveren. Ook bood het erfgoedconvenant de archiefsector de mogelijkheid om door projecten (in casu: een reizende archief tentoonstelling) meer naar buiten te komen en zo niet alleen een ruimer publiek vertrouwd te maken met zijn werking, maar tegelijk ook de eigen besturen opnieuw te sensibiliseren. De inbreng van archivariissen binnen de erfgoedcel wordt bijzonder gewaardeerd, vooral voor hun historisch-wetenschappelijke achtergrond, hun professioneel karakter en hun inbedding in de stedelijke/gemeentelijke administratie.

Na afloop van de lezingen werd de nodige tijd uitgetrokken voor de discussie tussen de sprekers en het talrijk opgekomen publiek. Op de vraag hoe je als archivaris zowel je hiërarchische oversten als de administratie en de medewerkers kunt overtuigen van het belang van archiefbeheer, werd nagenoeg gelijklopend geantwoord. Tom Haeck benadrukte het belang van persoonlijke contacten en sensibilisering en wees erop dat hij altijd bereikbaar was voor vragen en problemen. Sofie De Winter verduidelijkte dat het management van Jan De Nul zelf tot het besef was gekomen dat de aanwerving van een geschoolde archivaris noodzakelijk was en dat ze tegenover de diensten steevast argumenteerde dat documenten veel vlotter dan voorheen konden worden teruggevonden. Frank Scheelings vermeldde daarbij ook de waarde van archiefbeheer voor risicospreiding bij beursgenoteerde bedrijven in geval van processen. Carine Goossens gaf aan dat het cruciaal is dat elke gemeente binnen de Wase erfgoedcel de meerwaarde van de intergemeentelijke samenwerking ervaart en dat tegelijk de vrijwilligers niet geschoffeerd of overbevraagd mogen worden.

Andere vragen waren specifiek gericht tot Sofie De Winter. Zij verduidelijkte dat het archiefbeheer van Jan De Nul volledig gecentraliseerd wordt te Aalst (ook de archieven van buitenlandse werven en kantoren keren finaal terug), dat de idee van archief als erfgoed er absoluut niet aanwezig is en

gaf aan dat de bedrijfscultuur er momenteel nog niet klaar is voor digitaal archiefbeheer, maar dat dit wel de uitdaging voor de toekomst is.

Frank Scheelings wees in zijn slotbeschouwingen op de gestegen professionalisering in het archiefwezen en de toenemende aandacht bij de lokale besturen voor de sector.

Aansluitend vond nog de Algemene Vergadering van het FAAD plaats. Voorzitter Mariet Calsius gaf een overzicht van de werking van het voorbije jaar en schetste de toekomstplannen van de vereniging. De komende maanden zal prioriteit worden gegeven aan de uitbouw van E-Archiefinitiatief, een digitaal forum waarop alumni korte artikelen kunnen publiceren. Het nieuwe huishoudelijk reglement (beschikbaar op www.faad.be) werd door de leden goedgekeurd. Wie dat wenste, kon in de namiddag nog de tentoonstelling '150 jaar Vlaamse studenten te Brussel' bezoeken onder de deskundige leiding van Frank Scheelings.

Bart Coppein, Assistent Afdeling Romeins Recht & Rechtsgeschiedenis, K.U.Leuven, Lid Stuurgroep FAAD
Bart.Coppein@law.kuleuven.be



Eten ijsberen pinguïns? Virtuele informatiebalies in openbare bibliotheken

Geel, Cipal, 1 juni 2006

Op 1 juni 2006 was de sectie Openbare Bibliotheken van de VVBAD te gast bij Cipal voor de studiedag 'Virtuele informatiebalies in openbare bibliotheken'. De locatie was niet toevallig, Cipal organiseerde die week immers zijn 11de week van de gebruiker. Zoals Marc Storms in zijn inleiding duidelijk maakte, was de studiedag het gevolg van een opmerkelijke vaststelling. Uit de resultaten van de enquête over de evaluatie van het bibliotheekdecreet, die in oktober 2005 was gehouden, bleek dat in 2005 al 50% van de bibliotheken een virtuele informatiebalie aanbood; in 2000 was dat nog maar 7%.

In het eerste deel van de studiedag werden drie praktijkverhalen gebracht. **Rudi Lavreysen** van de bibliotheek van Lommel toonde hoe de bibliotheekwebsite gericht is op het leveren van extra diensten. De gebruiker kan er niet alleen aankoopsgesties doen of rondleidingen bespreken maar ook gepersonaliseerde diensten aanvragen. Volgens tellingen bereikt de website 2000 bezoekers per maand. Vooral dat de bibliotheek op die manier de klok rond bereikbaar is, valt erg in de smaak.

Uit **Turnhout** kwam het verhaal over de inschakeling van een volautomatische balie en RFID. Dankzij deze systemen worden ruimere openingstijden aangeboden en kan tegelijk meer gefocust worden op het inhoudelijke (inlichtingen)werk.

De hoop was dan ook dat gebruikers meer een beroep zouden doen op het 'vrijgekomen' bibliotheekpersoneel en de website meer zouden gebruiken als bemiddeling bij inhoudelijke vragen. Uit een analyse van de vragen blijkt echter dat gebruikers nog steeds dezelfde vragen stellen. Virtuele vragen zijn niet anders dan de vragen die vroeger aan de balie werden gesteld. Conclusie: de (Turnhoutse) gebruiker is het niet gewend om inhoudelijke vragen te stellen. Annemie Bosch vroeg zich daarbij hardop af of dat in heel Vlaanderen wel zo is. Is het gerechtvaardigd om te stellen dat de bibliotheek met een imago-probleem kampt?

Een bijna identiek verhaal was te horen vanuit de **Hoofdstedelijke Bibliotheek**. Slechts 15% van de vragen die er gesteld worden via de website en de infobalie, is van inhoudelijke aard. Toch wordt er niets aan het toeval overgelaten. Het bibliotheekpersoneel komt er samen in themagroepjes die werken aan de verhoging van de kwaliteit van vraagbemiddeling. Deze inhouse cursussen zijn voor alle personeelsleden beschikbaar via het intranet, wat de opmerking uit de zaal ontlokte dat ze misschien beter ruimer verspreid zouden worden.

In het tweede deel van het programma stelde **Jean-Paul Denayer** (VCOB) Al@din voor. Deze (voorlopig enkel Nederlandse) gedigitaliseerde vraagbaak is een samenwerkingsverband tussen Nederlandse bibliotheken. Het is een voorbeeld van een systeem met een centrale infrastructuur gedragen door lokale expertise. Gebruikers kunnen er terecht voor inhoudelijke vragen (er is weliswaar een uitsluitingslijst: geen schooltaken, geen helpdesk...). Uitgewerkte antwoorden kunnen teruggevonden worden in een databank of worden in een korte tijdspanne gegeven door lokale bibliotheken. Jean-Paul Denayer demonstreerde dat aan de hand van de vraag bovenaan dit artikel. Door het succes in Nederland lijkt Al@din ook een alternatief voor Vlaanderen en dus nodigde VCOB de Vlaamse centrumbibliotheken uit voor een eerste overleg. De reacties waren overwegend positief, hoewel er toch enkele afwijkingen ten opzichte van Nederland werden voorgesteld. Zo zullen enkel geregistreerde bibliotheekleden van deze centrumsteden een beroep kunnen doen op de vraagbaak en zullen gebruikers vooral verwijzingen naar bronnenmateriaal krijgen. In een volgende fase kunnen andere Vlaamse openbare bibliotheken dan aansluiten. De aanwezigen, die vooral in landelijke bibliotheken werken, bleken hier grote belangstelling voor te hebben. Het VCOB is nu druk bezig het Al@din-project verder uit te werken. Zo moet voldoende aandacht besteed worden aan de opleiding, aan het afstemmen op andere Vlaamse



initiatieven en op de samenwerking tussen Vlaanderen en Nederland.

In de zaal was natuurlijk veel interesse voor de tijd die nodig is om vragen te beantwoorden. Uit Nederlandse voorbeelden bleek dat ongeveer één vraag per maand per 1000 inwoners wordt beantwoord en dat één vraag ongeveer 20 minuten in beslag neemt.

Ten slotte werd geopperd om de Vlaamse Al@din ook telefonisch beschikbaar te maken of via chatsessies.

Een digitale vraagbaak is een belangrijk onderdeel van de digitale bibliotheek Vlaanderen maar spreekt vooral de ratio aan. Bij de afronding pleitte **Maike Somers** (OB Niel) om ook aandacht te hebben voor de ontwikkeling van een emotioneel in de digitale bibliotheek. Een thema voor volgend jaar?

*Patrick Vanden Berghe, Assistent-dienstleider OB Oostkamp
oostkamp@bibliotheek.be*



Bibliotheken en levenslang leren

Kortrijk, 7 juni 2006

De plannen voor een nieuwe openbare bibliotheek in Kortrijk waren de aanleiding voor een studiedag rond levenslang leren. Samenwerking met onderwijsinstellingen – en dan vooral organisaties voor volwassenenonderwijs – vormt immers een belangrijk onderdeel van die plannen.

In zijn inleiding op de studiedag stelde gastheer **Jan Tolleneer**, campusbibliothecaris van de KU Leuven Campus Kortrijk, de student centraal in een veld dat beheerst werd door de spanningsassen onderwijs vs. bibliotheek, centrale vs. decentrale diensten en fysiek vs. virtueel aanbod. Het waren de assen die ook de studiedag domineerden en die nazinderden in de vragen waarmee Bart Noels, bibliothecaris van de openbare bibliotheek Kortrijk, op het eind de discussie inleidde: Wat is de rol van de bibliotheek en wat die van het onderwijs in het aanbrenge van informatievaardigheden? Is er nog ruimte voor de recreatieve functie van de openbare bibliotheek? Hoe krijgen we de mensen mee die aan de verkeerde kant van de groeiende kenniskloof dreigen te belanden?

In een verhelderende bijdrage ging **Frederic Vandool-aeghe**, bibliothecaris van de Kulak, in op de evolutie in