

Al@din – dé digitale informatiedienst van openbare bibliotheken

Al@din, een geregistreerd merk van de Vereniging NBLC, staat voor Algemeen Landelijk Dekkend Digitaal Informatie Netwerk. Het is een samenwerkingsproject van openbare bibliotheken en beoogt een digitale informatiedienst te worden voor het beantwoorden van vragen door het netwerk van openbare bibliotheken. Leo Hörnig zet opzet en werking van dit centrale digitale inlichtingenbureau uiteen.

OP DIT MOMENT beantwoorden bibliothecarissen in het gehele land iedere dag vragen van klanten. In de toekomst kunnen die vragen bij al de afzonderlijke inlichtingenbalies eenvoudiger beantwoord worden en verwerkt worden in een database.

Het Al@din-project wordt uitgevoerd in opdracht van de Vereniging NBLC en gecoördineerd door het ICT Expertisecentrum Openbare Bibliotheken Stichting Laurens. Al@din maakt onderdeel uit van bibliotheek.nl, de openbare bibliotheek op internet. In 2003 wordt de digitale informatiedienst uitgerold binnen de openbare bibliotheken en beschikbaar gesteld aan haar klanten.

Visie Informatienetwerk

De informatieve functie van de openbare bibliotheek is een kernfunctie. Deze functie is echter, anders dan waar het

gaat om beschikbaar stellen van informatieve media op een enkele uitzondering na, nog nooit tot een goed omschreven en meetbaar product gemaakt. Het aantal uitgeleende boeken, het aantal bezoekers, lezingen of bijeenkomsten, de uitleenfrequentie – elke openbare bibliotheek kan deze gegevens wel produceren. De zo belangrijk geachte informatieve functie, die zich als ‘product’ ontwikkelt in de interactie met de klant, laat zich echter nog moeilijk definiëren.

Speelt de openbare bibliotheek op dit gebied een cruciale rol in de informatiemaatschappij? Is de bibliotheek echt van belang voor de klant die steeds meer voor zichzelf moet zorgen, maar zelf onvoldoende informatievaardig is?

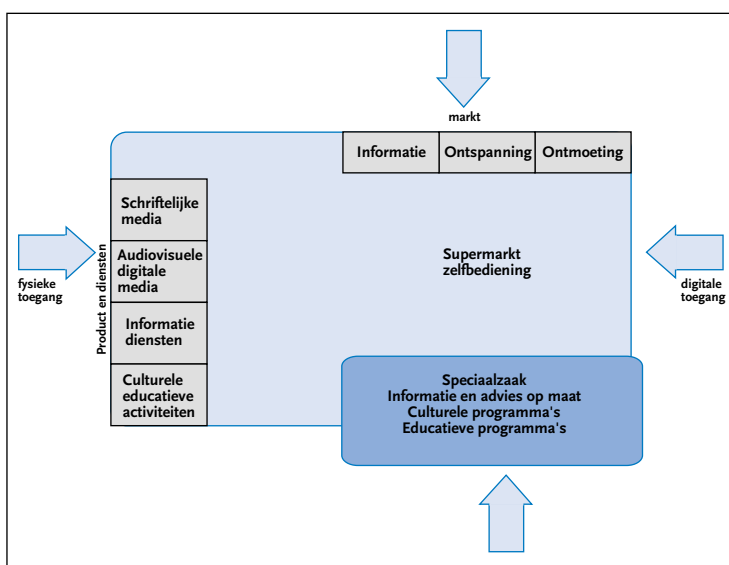
In deze tijd van digitale expansie dient de informatiefunctie van de openbare bibliotheek zich vooral te richten op een uitgebreid traject van informatiebemiddeling. Hierbinnen wordt trapsgewijs maatwerk geleverd. Niet alleen het elementaire informatiewerk of de traditionele verwijfsfunctie staan centraal, maar aan de klant wordt een gefaseerd pakket van informatiediensten geboden. Deze informatiediensten vindt de klant niet alleen in de fysieke bibliotheek, maar ook in het digitale spiegelbeeld: de virtuele bibliotheek.

Uitgangspunt in de informatiedienstverlening is dat de klant de juiste informatie, op de juiste plaats en op het juiste moment moet krijgen. Een professionele dienstverlening: de bibliotheek als ‘merk’, die uitstijgt boven het traditionele ‘inlichtingenwerk’.

Informatiedienstverlening in openbare bibliotheken moet zodanig georganiseerd zijn, dat het voor de klant niet uitmaakt of een vraag wordt gesteld in een kleine lokale bibliotheek of in een grote centrumbibliotheek: kwaliteit moet overal geleverd worden en is een verantwoordelijkheid voor de gehele bibliotheekbranche samen.

Exploitatie van kennis & informatie

De digitale informatiefunctie van Al@din is gebaseerd op een kennis- en informatieconcept en op een netwerkcon-



Figuur 1. Algemene informatiefunctie van openbare bibliotheken



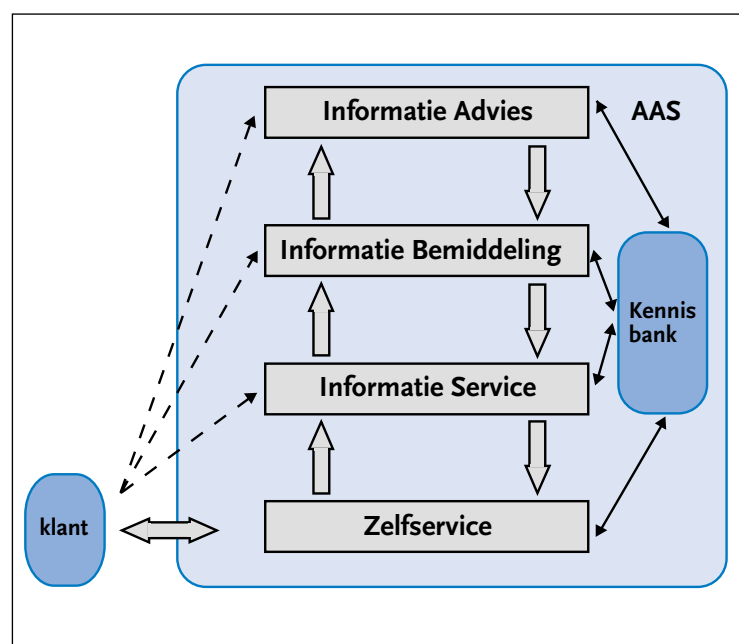
FOTO: EGON VIEBRE

cept van samenwerkende organisaties in de openbare bibliotheekbranche. Het kennis- en informatieconcept bestaat uit een digitale informatiedienst, waarvan de structuur zodanig is gefaseerd dat elke vraag op een adequaat niveau beantwoord kan worden.

Ten behoeve van de gehele branche van openbare bibliotheken worden door het netwerk kennis en informatie zodanig bijeengebracht, dat een exploitatie mogelijk is van nu nog 'verborgen' en verspreid aanwezige deskundigheid. Resultaat van het concept is een continu geactualiseerde kennisbank, die veel elementaire bibliotheektaken in zich verenigt: vraag, antwoord, informatie, neutraliteit, toegankelijkheid, kwaliteit, publieke dienstverlening, begeleiding, bemiddeling, samenwerking in netwerken etcetera. Vanuit Al@din wordt opgebouwde kennis en informatie omgezet in 'content'.

Het concept achter Al@din

Het kennis- en informatieconcept van Al@din bestaat uit een structuur waarin de dienstverlening aan de klant in vier lagen wordt aangeboden (zie figuur 2). Het concept gaat uit van zelfredzame informatievaardige klanten, waar-



Figuur 2. Lagenmodel

door in eerste instantie (de eerste laag uit het concept) een geheel aan informatiebronnen en aanvullende digitale diensten wordt aangeboden in de Zelfservice. Na deze laag wordt een persoonlijke dienst aan de klant aangeboden door bibliotheekmedewerkers en eventueel door externe deskundigen.

Zelfservice

De ingang van de dienst voor de klant is de Zelfservice. De klant wordt gestimuleerd om met de geboden digitale bronnen en het vindstelsel zelfstandig een antwoord te vinden op zijn vraag. Klanten kunnen met hun informatie-vragen terecht op de website van de landelijke digitale bibliotheek (bibliotheek.nl), bij de websites van de openbare bibliotheken of bij andere portalen waar de digitale informatiedienst Al@din wordt geboden.

De klant wordt de mogelijkheid geboden om een vraag te stellen, waarna het vindstelsel relevante antwoorden presenteert uit de beschikbare digitale bronnen (waaronder de kennisbank). Lukt het de klant niet om zelfstandig een antwoord te vinden, dan komt Informatie Service te hulp om de vraag te preciseren en de klant te helpen een antwoord te vinden.

Informatie Service

De Informatie Service van Al@din wordt in de regel geboden door de eigen bibliotheek. In eerste instantie wordt de Al@din-dienst specifiek gericht op de doelgroepen volwassenen en jeugd (leeftijd basisonderwijs groep 6 t/m 8). De vraagstelling gebeurt door middel van formulieren of e-mail. Voor de jeugd zal ook chatten met de bibliothecaris mogelijk zijn.

Informatie Service kan de vraag doorspelen aan Informatie Bemiddeling indien meer specifieke kennis benodigd is voor de vraagbeantwoording. Informatie Service blijft echter altijd verantwoordelijk voor de klantrelatie.

Informatie Bemiddeling

Informatiespecialisten van openbare bibliotheken worden in netwerkverband georganiseerd op kennisdomeinen. In eerste instantie worden bij de start van de dienst de volgende kennisdomeinen ondersteund: literatuur, kunst en muziek, gezondheid en opvoeding en Nederlands cultureel erfgoed. Daarnaast wordt het domein 'overig' aangehouden, waarin overige vragen terechtkomen. Ook deze vragen worden zoveel en zover mogelijk beantwoord. Informatie Bemiddeling wordt ook door het netwerk van openbare bibliotheken ingevuld, onder andere door de Koninklijke Bibliotheek, de WSF-bibliotheken (Wetenschappelijke Steunfunctie) en PBC's (Provinciale Bibliotheek Centrales), plus de bibliotheken met specialisme in een kennisdomein.

Informatie Advies

Informatie Bemiddeling kan op haar beurt Informatie Advies inschakelen. Dit zijn externe deskundigen op een bepaald domein die door Al@din zijn gecontracteerd voor de vraagafhandeling en deskundig zijn op de inhoud van het informatiedomein. Mogelijke voorbeelden van deze organisaties zijn de GGD's, sociaal raadslieden, archieven etcetera. Op dit niveau kan ook gedacht worden aan de samenwerking met vakreferenten van universiteitsbibliotheken.

Voor alle lagen geldt dat de werkwijze (de processen) wordt ondersteund door het Afhandelings- en Adminis-



FOTO: EGON VIEBRE

tratie Systeem (AAS), het hart van Al@din. Daarnaast wordt een kennisbank opgebouwd, die voortdurend wordt verrijkt. Na iedere afhandeling wordt feedback toegevoegd. De redactie van Al@din bepaalt evenwel of een vraag en antwoord daadwerkelijk in de kennisbank wordt opgenomen.

Al@din en Bibliotheek.nl

De dienst Al@din wordt uitgevoerd door het netwerk van samenwerkende openbare bibliotheken. De organisaties dragen alle bij aan dit netwerk en zorgen met elkaar voor de exploitatie.

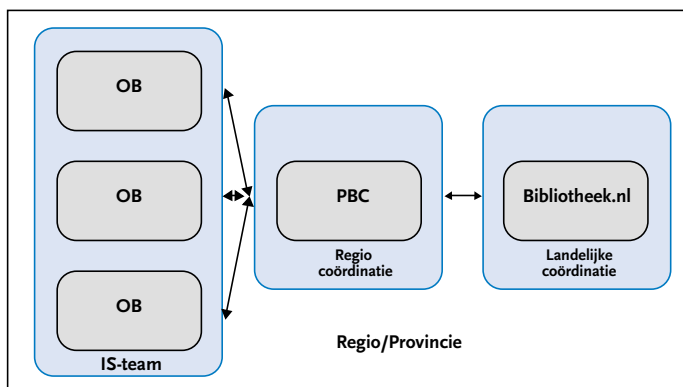
De Nederlandse openbare bibliotheken hebben in juni 2002 in de ledenvergadering van de Vereniging NBLC het besluit genomen over het bedrijfsplan voor de virtuele openbare bibliotheek Bibliotheek.nl en de basisbekostiging ervan in de vorm van een omslagstelsel. Iedere bibliotheek betaalt per 2003 20 euro cent per inwoner voor de exploitatie. Daarvoor wordt in eerste instantie collectie ingekocht. Per januari 2003 komt het basispakket aan databanken beschikbaar binnen bibliotheek.nl en in alle openbare bibliotheekvestigingen. Deze collectieonderdelen zullen hoogwaardig en gelijktijdig ontsloten worden met de catalogus van bibliotheek.nl, met de Aquabrowser waarin oude en nieuwe manieren van zoeken gecombineerd worden aangeboden. En wat is er logischer in een bibliotheek, dan om in de nabijheid van de collectie en de catalogus ook het inlichtingenbureau beschikbaar te hebben.

De netwerkorganisatie

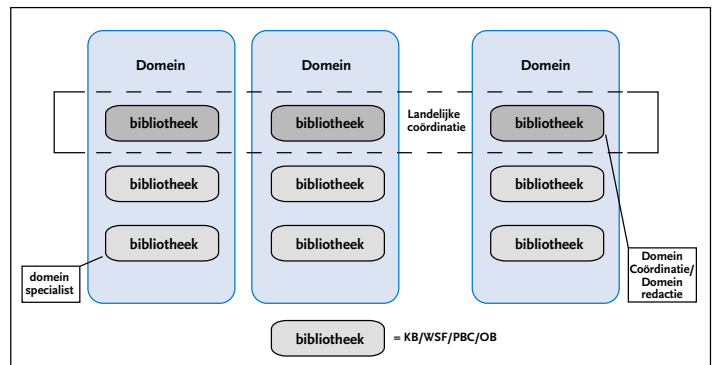
De organisatie van het netwerk achter Al@din verschilt per laag. Informatie Service is regionaal (veelal provinciaal) georganiseerd, de laag Informatie Bemiddeling landelijk. De laag Informatie Advies wordt in een later stadium ontwikkeld.

De netwerkorganisatie voor Informatie Service bestaat uit regionale/provinciale Informatie Serviceteams (IS-team in figuur 3) van samenwerkende openbare bibliotheken die de vraagafhandeling op het niveau van Informatie Service (eenvoudige vragen) verzorgen.

Een IS-team vormt een virtueel team en wordt gecoördineerd door een regio-organisatie. De regio-organisatie vervult taken zoals afstemming van dienstroosters, instructie



Figuur 3. Netwerkorganisatie Informatie Service



Figuur 4. Netwerkorganisatie Informatie Bemiddeling

van medewerkers en voert proces- en kwaliteitsbewaking uit. De regio-organisatie wordt belegd bij bestaande regionale/provinciale organisaties (veelal de Provinciale Bibliotheek Centrale, PBC). Op landelijk niveau (Bibliotheek.nl) vindt coördinatie plaats tussen de verschillende regio-organisaties.

Ook het netwerk voor Informatie Bemiddeling bestaat uit samenwerkende bibliotheekorganisaties (zie ook figuur 4). Informatiespecialisten van openbare bibliotheken (OB), bibliotheken met een wetenschappelijke steunfunctie (WSF), Provinciale Bibliotheekcentrale (PBC) en de Koninklijke Bibliotheek vormen landelijke virtuele teams op specifieke domeinen (erfgoed, literatuur, gezondheid etcetera).

Een coördinator coördineert het virtuele team met betrekking tot bijvoorbeeld het dienstrooster, de kwaliteit van de vraagafhandeling etcetera. De verschillende domeinteamen worden onderling gecoördineerd door de coördinator van Bibliotheek.nl. Hier wordt beleid afgestemd met betrekking tot de verder te ontwikkelen domeinvorming en de ontwikkeling van Informatie Advies.

Maart 2003 Al@din in de lucht

Op dit moment wordt de Al@din-netwerkorganisatie opgebouwd. De regio-organisaties worden opgezet, vaak in de vorm van provinciale projecten waarin de samenwerking tussen de openbare bibliotheken in de provincie wordt geregeld. Tevens wordt het Afhandelings- en Administratie Systeem geïmplementeerd. Gekozen is voor de digitale inlichtingendienst QuestionPoint van OCLC (OCLC PICA).

Per maart 2003 komt Al@din in de lucht. Een nieuwe geest komt uit de fles, een geest die wellicht nooit meer in die fles zal terugkeren.

Informatie

Meer informatie via stichting Laurens, e-mail info@ictob-laurens.nl, tel. 070-3090730, of via de website van de Vereniging NBLC, www.nblc.nl, of de Koninklijke Bibliotheek, www.kb.nl.

Leo Hörnig is werkzaam bij Hörnig Consultancy b.v. op het gebied van Business Consultancy en Project Management. Hij is momenteel projectmanager van Al@din.