

Eric Sieverts, Peter de Marrez, Harmen Sikkenga, Martien Versteeg e.a.

IP's websitetest VIII

WETENSCHAPPELIJKE BIBLIOTHEKEN: MEER

Bijna zeven jaar geleden, in mei 1999, publiceerde Informatie Professional de eerste vergelijkende websitetest. Een klein groepje auteurs beet het spits af met een onderzoek naar de websites van Nederlandse wetenschappelijke bibliotheken. Sindsdien zijn er heel wat ontwikkelingen geweest, zowel in technieken en inzichten rond bouw en bruikbaarheid van websites, als rond diensten die bibliotheken via hun websites kunnen bieden. Daarom wordt bij deze achtste test opnieuw de wetenschappelijke bibliotheken de maat genomen. Daarbij zijn nu ook de websites van Vlaamse bibliotheken in het onderzoek betrokken.



ILLUSTRATIE: EGON VIERBE

DE OPZET VAN DE TEST

Anders dan de afgelopen jaren leek de keuze van de te onderzoeken instellingen dit keer nauwelijks verantwoording te behoeven. In de praktijk bleek daar toch wel enige discussie over mogelijk. Opgenomen zijn alle instellingen die officieel het – overigens niet beschermde – predikaat 'universiteit' dragen. De dertien universiteiten waarvan de bibliotheeksites al eerder werden onderzocht, zijn daarom voor Nederland aangevuld met Nyenrode Business Universiteit, Theologische Universiteit Kampen en Universiteit voor Humanistiek [zie kader op p. 23]. De Open Universiteit

is niet toegevoegd omdat die geen openbaar toegankelijke bibliotheeksite heeft. Voor een volledige vergelijking met de test uit 1999 zijn deze zestien ook nu aangevuld met de Koninklijke Bibliotheek, in de hoedanigheid van algemene wetenschappelijk bibliotheek voor de humaniora. Voor België is op dezelfde gronden gekozen voor de Vlaamstalige universiteiten van Antwerpen, Brussel (zowel de Vrije Universiteit als de Katholieke Universiteit), Gent, Leuven en Hasselt, alsmede de Belgische Koninklijke Bibliotheek. Dat resulteerde in een lijstje van 24 bibliotheken. Om de tekst leesbaar te houden worden de bibliothe-

ken niet met hun volledige naam of een cryptisch acroniem aangeduid, maar met een plaatsaanduiding of een andere makkelijk identificerende omschrijving. De officiële benamingen zijn, samen met de URL's, in een kader [zie p. 32] opgenomen.

Hoewel alle bibliotheken op hun wetenschappelijke status geselecteerd zijn, is de variëteit in aard en grootte van de instellingen zeker zo groot als onder de vorig jaar geteste musea. Dit zagen we ook terug in de omvang van de onderzochte websites, die varieerde van één enkele home-pagina tot meer dan duizend pagina's.

INFORMATIE, STRAKKERE STRUCTUREN

FORMELE CRITERIA

De sites zijn in de eerste plaats getest op een aantal algemene kenmerken van vorm, opbouw en structuur die voor alle websites meer of minder geldig zijn: de formele criteria. Vele daarvan hebben betrekking op wat in boeken over websitebouw vaak met de term *usability** wordt aangeduid.

Navigatie en lay-out

De belangrijkste vraag voor vrijwel elke website is hoe makkelijk een bezoeker terecht komt op die pagina of op dat deel van de site, waar de gewenste informatie of diensten te vinden zijn. De aandacht die de bibliotheek daaraan moet besteden, neemt uiteraard toe naarmate de betreffende website groter is. De tabel (zie 24-27) geeft de aspecten weer die we hierbij hebben beoordeeld. Veel heeft te maken met de structuur van de website – meestal een meer of minder diepe, vertakte boomstructuur – en met de ondersteuning die de site biedt om door die structuur te navigeren. Met een goede navigatie zal men minder snel verdwalen én snel terug kunnen als toch een verkeerde weg is ingeslagen. Naast een systematische structuur en goede navigatie is het ook belangrijk dat een zoekmogelijkheid wordt geboden voor die informatie waarvan de gebruiker, ondanks alle goede bedoelingen van de ontwerper, werkelijk niet kan bevreden waar die ondergebracht is.

Hoe deden de bibliotheeksites het nu op dit terrein? Er zijn veel verschillende manieren om de informatie te ordenen, zo bleek. Een hoofdmenu met eventuele submenu's wordt lang niet overal aangeboden. Welke vorm ook gekozen wordt, de meeste sites hebben wel een consequent doorgevoerde indeling per rubriek of per pagina. Alleen de catalogi openen soms in een apart systeem waardoor ze niet echt

geïntegreerd zijn met de bibliotheeksite. Dat is bijvoorbeeld in Nederland het geval bij de meeste catalogi die door PICA worden verzorgd, maar ook in België verschijnen de catalogi van Leuven, KU-Brussel, VU-Brussel en de KB-Brussel op een heel andere website. Een gevolg daarvan is dat de bezoeker met de backknop van de browser of door het sluiten van het nieuw geopende venster moet terugnavigeren.

Een sitemap is vaker niet dan wel aanwezig, terwijl deze soms echt nodig blijkt, bijvoorbeeld bij de UvA, Eindhoven en Utrecht. Eindhoven biedt echter wel een A-Z onderwerpenlijstje. In andere gevallen is het ontbreken van een sitemap geen gemis vanwege de geringe omvang van de site, zoals bij Kampen, of omdat de menustructuur duidelijk is, zoals bij Groningen. Bij Leuven en Maastricht lijkt de homepagina al een soort sitemap, die echter niet zo volledig zal zijn als een echte, omdat hij een ander doel dient. Soms beslaat de sitemap de hele universitaire site en is deze voor het eigenlijke doel – de bibliotheek in kaart brengen – dus minder geschikt. De functie van sitemap kan ook min of meer worden vervuld door met mouse-over steeds verder openklappende rubrieksindelingen vanuit het hoofdmenu, zoals bij Humanistiek en Kampen. In wat beperkter mate vinden we dat mechanisme ook bij Delft, Groningen, Nijmegen, KU-Brussel en Antwerpen.

Naast menustructuren en sitemaps, wordt bij een aantal sites ook gebruik gemaakt van zogenaamde snellinks. Dat is een lijstje veelgebruikte bestemmingen dat bedoeld is om die, buiten de systematiek om, nog wat makkelijker en sneller te lokaliseren. Onder meer Delft, Groningen, Leiden en VU-Brussel bieden een dergelijke faciliteit.

Om te weten waar je na enig klikken in een site terecht

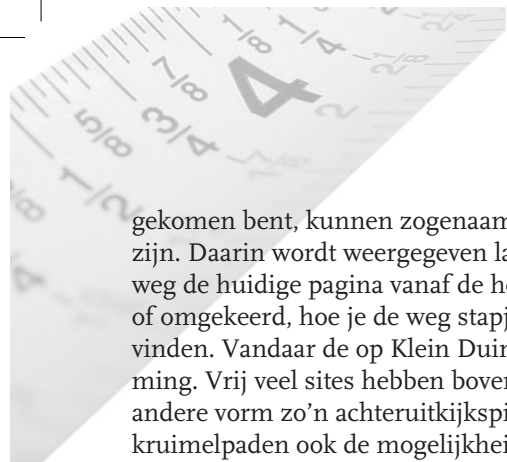
* Wie zich verder in dit aspect wil verdiepen wordt het jaarlijkse overzicht van Jacob Nielsen van de top tien usability errors aanbevolen, zoals onder meer te vinden op <http://www.2c.nl/nl/nieuwsbrief/011005/item1.html>.

WELKE GEBRUIKERS?

Bij de webtests van de afgelopen jaren werden de sites voornamelijk bekeken vanuit het oogpunt van de informatieprofessional die hoopt er nuttige informatie te vinden. Dat was ook nu weer het primaire uitgangspunt, maar deze beperking bleek bij deze specifieke groep websites toch minder vanzelfsprekend. De websites van wetenschappelijke bibliotheken zijn namelijk, anders dan die van musea, archieven, kranten, webwijzers, bedrijven en openbare bibliotheken, vooral gericht op de zeer grote groep gebruikers binnen de eigen organisatie: studenten, docenten en onderzo-

kers. Ze hebben daardoor eigenlijk de functie die bij veel bedrijven en instellingen door het intranet wordt vervuld. Dat betekent dat de geboden diensten ook veel meer op die groep gericht zijn, dan op toevallige bezoekers van buiten de eigen universitaire gemeenschap. Daarbij speelt ook mee dat een groot deel van de aangeboden digitale bronnen en het materiaal is beschermd door copyright en licenties van uitgeverij en databaseproducenten, zodat het zelfs niet is toegestaan externe bezoekers daar onbeperkt toegang toe te verlenen. Dat zulke grote hoeveelheden wetenschappelijke tijdschriften

digitaal beschikbaar zijn en dat er toegang is tot grote aantallen bibliografische en andere bronnen, heeft echter wel grote invloed gehad op de webgebaseerde dienstverlening aan de primaire gebruikersgroep. Toch achten we dit ook nuttige informatie voor onze lezers. Een deel van hen is immers werkzaam bij soortgelijke bibliotheken van grote instellingen, zoals Hogescholen, grote bedrijven of ministeries, en is daar ook betrokken bij dit soort interne dienstverlening. Te kunnen zien wat andere instellingen goed of minder goed doen op dit terrein kan dan op zijn minst een nuttige eye-opener zijn. De enige beperking bij



gekomen bent, kunnen zogenaamde kruimelpaden nuttig zijn. Daarin wordt weergegeven langs welke hiërarchische weg de huidige pagina vanaf de homepage bereikt wordt of omgekeerd, hoe je de weg stapje voor stapje terug kunt vinden. Vandaar de op Klein Duimpje geïnspireerde benaming. Vrij veel sites hebben bovendien elke pagina in een of andere vorm zo'n achteruitkijkspiegel. In Utrecht geven de kruimelpaden ook de mogelijkheid vooruit te kijken. Daartoe worden ze uitgebreid met een lijstje van de vervolgpagina's waar de betreffende pagina naartoe linkt. Zo doet het kruimelpad ook dienst als een zeer partieel stukje sitemap.

Als er veel vervolgpagina's zijn, wordt deze presentatie overigens al snel onoverzichtelijk. Bij alle sites is het mogelijk om vanaf (bijna) elke pagina weer terug te keren naar de homepage. Wel zijn er verschillen in de plaats waar de daarvoor benodigde link staat en hoe die eruitziet. Intuïtief verwachtten wij dit als logo of als het woordje 'home' linksboven in het scherm, maar bij meer dan de helft van de bibliotheken stond daar het logo of de link naar de homepage van de universiteit. Gelukkig wordt er veel met kruimelpaden gewerkt, waardoor de homepage van de bibliotheek meestal toch redelijk makkelijk bereikbaar blijft.

Vier geteste bibliotheken bieden geen zoekmachine aan

De vraag wanneer het wenselijk is dat een pagina in een nieuw venster wordt geopend lijkt gerechtvaardigd. Bij Hasselt opent bijna elke pagina in een nieuw venster, wat de navigatie ernstig hindert. Ook elders komt dat incidenteel wel voor. Opmerkelijk was dat vanuit de websites van zowel Delft als VU-Brussel de catalogus niet in een nieuw venster wordt geopend, maar vanuit de catalogus de homepage van de bibliotheek vervolgens wel. Je zou zoiets eerder omgekeerd verwachten.

Vier bibliotheken bieden geen zoekmachine aan. Betekent dit dat de bouwers vinden dat hun websites zo duidelijk gestructureerd zijn, dat geen zoekmachine nodig is? Bij Leuven is het even zoeken voordat je de zoekmachine hebt gevonden omdat hij daar 'bibweb' heet en niet zoals bij alle

het bekijken van die op de eigen gebruikersgroep gerichte dienstverlening was dat die zich noodgedwongen moest beperken tot die aspecten waarvan de testers – als gebruikers van buiten de instellingen zelf – nog een voldoende goede indruk konden krijgen.

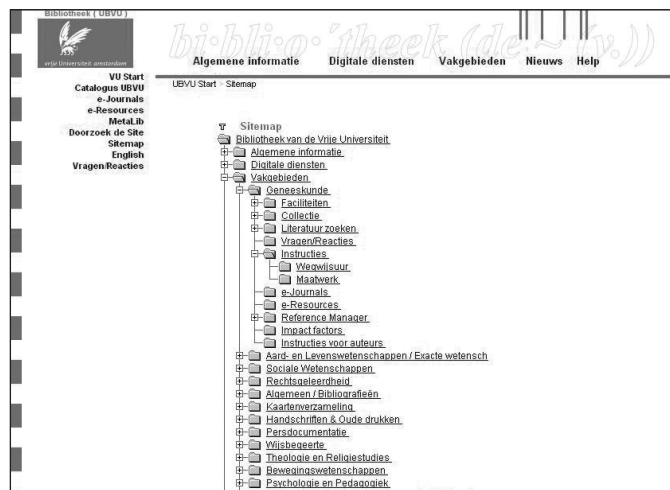
WELKE TESTVRAGEN?

Zoals bij vorige webtests is ook dit keer onderscheid gemaakt tussen algemene of formele beoordelingscriteria die in principe voor elke website gelden, en criteria die betrekking hebben op de soorten informa-

tie en diensten die specifiek zijn voor wetenschappelijke bibliotheken. Bij deze test speelde bovendien het streven mee om een vergelijking te maken met de resultaten van de test uit 1999. Zo veel als zinnig was, zijn de testvragen van toen daarom ook nu weer aan onze – intussen verder uitgegroeide – vragenlijst toegevoegd. In de hoofdtekst wordt inhoudelijk ingegaan op de testcriteria, die zijn gegroepeerd rond de thema's *formele criteria*, *identiteit*, *collecties en bronnen* en *dienstverlening*. De vragen en criteria zijn opgenomen in de grote tabel op p. 24-27.

DE TESTMETHODE

Het onderzoek heeft in twee testrondes plaatsgevonden in de periode september – oktober 2005. In de eerste ronde hebben koppels van twee testers voor een aantal vragen alle 24 websites afgelopen. Elke tester heeft op deze wijze circa tien van de oorspronkelijke 74 vragen beantwoord. Elke vraag is los van de andere tester beantwoord waarna de twee tot consensus moesten komen. Op deze wijze kon een consistente beantwoording van de vragen gegarandeerd worden. Bovendien was het zo eenvoudiger om binnen een



Voorbeeld van sitemap

anderen 'zoek' of 'zoeken'. Als er wel een zoekmachine is wil dat niet altijd zeggen dat de gebruiker ook snel antwoord krijgt. Bij Rotterdam bijvoorbeeld kan de zoeker zelfs bij de meest eenvoudige vraag rustig even iets anders gaan doen voordat er een antwoord komt. Merkwaaardig is dat bij sommige bibliotheken niet alleen de bibliotheeksite wordt doorzocht maar standaard de site van de hele universiteit. Behalve bij de heel kleine sites van Kampen, Humanistiek, Hasselt en KU-Brussel, was dat ook het geval bij de UvA, Maastricht, Rotterdam en Wageningen. Wanneer een zoekmachine voor een hele universitaire site is bedoeld, is het – zeker als het zo'n grote site betreft – van belang dat zoekacties ook specifiek tot het bibliotheekdeel van de site beperkt kunnen worden. Dat blijkt vaak alleen maar mogelijk in het scherm voor geavanceerd zoeken. Bij Maastricht wordt die optie wel geboden, maar er bleek in de praktijk toch altijd in de hele universitaire site gezocht te worden. Enkele bibliotheken met grote faculteitsbibliotheken, zoals die van de UvA en Utrecht, bieden jammer genoeg niet de mogelijkheid ook de sites daarvan gelijktijdig te doorzoeken.

Leesbaarheid en toegankelijkheid

Behalve de tamelijk formeel/technische punten uit de vorige paragraaf, zijn ook de opmaak en overzichtelijkheid van de pagina's zelf belangrijk: pagina-indeling, gebruikte lettertype, lettergrootte en kleuren, gebruik van afbeeldingen en dergelijke. Hoewel dat vaak wat minder objectief te beoorde-



Illustratief voorbeeld van openklappende menu's

len valt bevat de tabel ook hierover gegevens. Ook de verdere toegankelijkheid van de websites is bekeken, enerzijds vanuit speciale kenmerken van de gebruiker (visuele handicap, anderstaligheid), anderzijds vanuit technisch oogpunt, zoals de noodzaak bepaalde software ter beschikking te hebben en het voldoen aan technische standaarden. Bij de meeste bibliotheken is de leesbaarheid van de pagina's redelijk. Daarbij is gekeken naar lettergrootte, kleurcontrast tussen tekst en achtergrond en schermindeling. Een klein lettertype dat zich in Internet Explorer niet laat vergroten – zoals veel sites gebruiken – is als slecht beoordeeld. Bij acht bibliotheken kan dit vergroten gelukkig wel, maar ook daar niet altijd even goed. Soms wordt wel de basistekst vergroot maar menu-items bijvoorbeeld niet. Deze acht zijn met matig beoordeeld. Overigens biedt Firefox vrijwel altijd de mogelijkheid om de lettergrootte op het scherm wel aan te passen.

Een stap verder dan gewone leesbaarheid gaat de toegankelijkheid van de sites voor visueel gehandicapten. Evenals in vorige tests is hier aandacht aan besteed. In een kader (zie p. 22) wordt uitleg gegeven over richtlijnen hiervoor en hulpmiddelen om te testen of een site aan dergelijke richtlijnen voldoet. In dit geval bleek dat slechts zes sites voldoen aan de meest basale *priority 1*-richtlijn van het *World Wide Web Consortium* (W3C). Niet aan deze richtlijnen voldoen

vraag of een aantal samenhangende vragen algemene trends en speciale uitschieters – zowel in positieve als in negatieve zin – te signaleren. De inhoudelijke discussie in dit verslag is vooral op deze waarnemingen gebaseerd. In de tweede testronde hebben testers voor drie of vier websites nog eens alle vragen doorgelopen. Ook dit is weer per koppel van twee testers gebeurd. Nu kon een betere indruk worden gekregen van de website als geheel en bestond een grotere kans dat aanvankelijk onopgemerkt gebleven punten toch werden ontdekt.

Bovendien bood dit een goede garantie dat geen onjuiste resultaten in de bij dit artikel afgedrukte tabel achterbleven. Omdat dit jaar veel van de testers zelf werkzaam waren bij de onderzochte bibliotheken, is er zorg voor gedragen dat bij deze laatste testronde niemand een website van de eigen bibliotheek heeft getest.

WELKE BROWSER?

Voor browser-gevoelige testvragen is steeds gebruik gemaakt van Internet Explorer. In de praktijk bleek het gebruik van Firefox echter zelden verschil te maken.

Na het afsluiten van de testperiode van ruim twee maanden is het interface van twee van de geteste websites veranderd. Bij de KB-Den Haag werden op 1 november de navigatie en keuzemogelijkheden van het zoekgedeelte van de site ingrijpend aangepast. Onze gegevens konden nog juist op deze nieuwe situatie worden gebaseerd. Dat was niet meer mogelijk voor Tilburg, waar op 8 november de website is aangepast. ■



Voorbeeld van een overvol 'kruimpelpad'

betekent dat gebruikers met een visuele handicap ernstige problemen ondervinden bij het bezoeken van een website. In bijna alle gevallen is het euvel het ontbreken van een ALT-tekst bij afbeeldingen of het ontbreken van FRAME-titels, zodat geen omschrijvingen daarvan uitgesproken of op een brailregel weergegeven kunnen worden. Blijkbaar heeft dit voor veel webbouwers en ontwikkelaars geen hoge prioriteit. Eindhoven doet het in dit opzicht voorbeeldig, terwijl ook Nijmegen hier hoge ogen gooit. Bij de vraag welke webstandaarden ten behoeve van de webpagina's worden gebruikt is niet alleen in de source-code van de pagina's zelf gekeken, maar is ook een *W3C HTML-validator* gebruikt. Slechts een van de 24 geteste homepage's, die van Nijmegen, bleek volledig aan de standaard te voldoen. Daarnaast gooide hierbij ook Eindhoven weer hoge ogen, met alleen één verdwaalde *alinea-tag*, alsmede Twente, Humanistiek, KB-Brussel en Antwerpen, elk met maar een paar kleine afwijkingen. Een uitschieter omlaag was de homepage van Maastricht waarin de validator 219, vooral door het gebruikte CMS geïntroduceerde fouten registreerde.

De wetenschappelijke wereld wordt steeds internationaler en dat vindt ook zijn weerklank in de websites. Bijna alle sites zijn tweetalig. Opvallend zijn de websites van Twente, omdat deze alleen in het Engels is, en Wageningen waar dat met het gedeelte van de digitale bibliotheek het geval is. Het feit dat KU-Brussel en Leiden alleen maar Nederlands bieden roept daarentegen vragen op. Merkwaaardig genoeg

Lees verder op pagina 22

De websites in plussen en minnen

UvA-Amsterdam

- + Overzichtelijke en professionele vormgeving met interessante content: actuele informatie, goede ondersteuning, zelfs via chat. Uitgebreide digitale bibliotheek, inclusief digitale tentoonstellingen. Elke pagina heeft een printversie.
- De homepage geeft niet genoeg weer hoeveel erachter zit. De navigatie zou beter kunnen: links openen te vaak in een nieuw venster; de link naar de universiteitsite is lastig te vinden. Over de organisatie staat slechts een 'mission statement'. Geen duidelijk colofon. Letters erg klein en in Internet Explorer niet in te stellen.

VU-Amsterdam

- + Service-gericht en goed ontsloten e-bronnen: de e-journals en e-resources geven een goed zoekscherm, de toeganginformatie van de bestanden is in één oogopslag te zien door het sleutelicoontje. Snelle beantwoording van vragen via een formulier (binnen 24 uur).
- Betrouwbaarheid en profilering: niets over een webmaster of verantwoordelijken voor de pagina's. Erg weinig informatie over de bibliotheek en over de collecties. De navigatie kan beter: submenu verdwijnt bij subpagina's, java-sitemap. De lettergrootte is in Internet Explorer niet in te stellen.

Delft

- + Verzorgde en functionele site: de homepage dient (gezien zijn afwijkende lay-out) duidelijk als paraplu boven de verschillende ingangen. De site geeft voldoende informatie over de verschillende vormen van ondersteuning, zowel voor de bezoeker op locatie als de digitale bezoeker op de site.
- Kleine schoonheidsfoutjes: de navigatie is niet altijd logisch en de betrouwbaarheid kan beter: als datering van pagina's is een jaaraanduiding geen garantie voor actualiteit. Gemist worden bovendien bijvoorbeeld diverse plattengronden en een nieuwsbrief.

KB-Den Haag

- + Mooie website met een consequent doorgevoerde stijl: interessante items, ruim aandacht voor tentoonstellingen en bijzondere collecties. Vanuit marketingperspectief een goede website. Veel ondersteunende handleidingen.

- Niet erg intuïtief: In 'mijn KB' is niet in een oogopslag duidelijk wat de mogelijkheden zijn. In de digitale bibliotheek blijken niet alle digitale bestanden digitaal doorzoekbaar te zijn, ook als dat niet met licenties te maken heeft.

Eindhoven

- + Klantgericht en groot aanbod: goede ingangen via doelgroepen en helpfuncties. Erg veel informatie beschikbaar. Zeer nuttig voor de navigatie zijn de vinkjes bij bekeken onderwerpen, handig alfabetisch overzicht van onderwerpen. Toegankelijkheid voor visueel gehandicapten.
- Navigatie toch ondoorzichtig: een sitemap zou handig zijn om dit grote aanbod aan informatie te overzien.

Groningen

- + Mooie strakke, consequente vormgeving. Enkele faculteitsbibliotheken bieden al nieuwsvoorzieningen via RSS. Tamelijk uitgebreide informatie over beleidsmatige aspecten.
- Niet alles is meteen te vinden: waarom zitten bepaalde handleidingen onder de rubriek "vraag en aanbod" en niet onder "instructie"? Door vaste standaardindeling van pagina's wordt erg duidelijk zichtbaar als bepaalde, volgens de structuur verplichte informatie (nog) ontbreekt.

Leiden

- + Uitgebreide informatie over de geschiedenis van de bibliotheek. Collectie en diensten per onderwerpsdomein consequent volgens hetzelfde stramien gepresenteerd.
- Geen Engelstalige versie van de pagina's van de centrale UB, terwijl dat van sommige deelbibliotheken wel het geval is. Je raakt makkelijk op pagina's van andere Leidse instellingen met heel andere huisstijl en ontbrekende teruglinks naar de bibliotheek.

Maastricht

- + de homepage brengt je snel waar je moet zijn: goede zoekmachine, veel informatie te vinden. Komt betrouwbaar over: tijdslimiet voor beantwoorden vragen, informatie heeft een datum en er is een verantwoordelijke voor de site.
- De link vanaf de faculteitsbibliotheken naar de universitaire pagina: link niet duidelijk aanwezig of werkzaam. Homepage

van de UB is druk en lang (scrollen nodig), geen tarievenoverzicht, weinig aandacht voor fysieke faciliteiten, de help-functie is niet op elke pagina aanwezig.

Nijmegen

- + Professionele uitstraling: overzichtelijke, prettig leesbare en heldere site. Goede zoekmachine en FAQ, duidelijk tarievenoverzicht en overzicht van de diensten makkelijk te vinden. Nieuws op homepage.
- Fysieke faciliteiten weinig belicht: er is weinig achtergrondinformatie over de bibliotheek, zelfs de openingstijden liggen vrij diep (tweemaal klikken). De betrouwbaarheid kan beter: geen update-datum.

Rotterdam

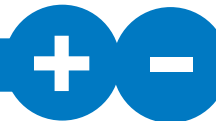
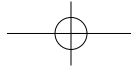
- + Heldere, fraai opgebouwde site die snel navigeert: de vormgeving gaat niet ten koste van het gebruiksgemak. Makkelijk te vinden vanaf de universitaire hoofdpagina.
- Inconsequenties: een Nederlandstalige zoek- en helpfunctie die vanuit de Engelstalige versie wordt aangeboden. Via de sitemap kom je wel op 'Zoeken op deze [UB] website' – maar in het menu linkt de vergrootglas-icoon naar de universitaire zoekmachine.

Tilburg

- + Creatieve en fraaie site met exhaustieve informatie: slimme homepage met naast elkaar een indeling per doelgroep (lieft vijf doelgroepen!) en per dienstverlening. Gericht op interactiviteit met de gebruiker, zie bijvoorbeeld het stellingenarchief. Powerpoint-presentatie van de bibliotheek ter introductie.
- Profilering van de bibliotheek ten opzichte van de universiteit: de integratie van de bibliotheek in de universiteitsite kan soms storend werken voor de oriëntatie binnen de site. De sitemap gaat over de hele universiteitsite.

Twente

- + Doordachte site met veel illustraties: geïntegreerd in de universiteitsite, maar toch voldoende op zichzelf. De informatie is gestructureerd vanuit de gebruiker. Foto's om de bibliotheekzalen en de gebruikte apparaten te illustreren.
- Inconsistente imago. De foto's van de fysieke bibliotheek staan in contrast met



de 'snelle', bonte vormgeving van de site. Op de homepage is het nieuws zichtbaar door omlaag te scrollen, onder 'visiting us' vallen zelfs de contactgegevens helemaal uit beeld. Site alleen in het Engels.

Utrecht

- + Helpfunctie, betrouwbaarheid en profilering: deze helpfunctie/virtuele helpdesk Infopunt is op elke pagina beschikbaar. Elke pagina vermeldt datum en auteur en biedt de mogelijkheid tot reageren op de inhoud. Er is veel achtergrondinformatie over de bibliotheek en nieuwe ontwikkelingen.
- De kleur rood is schreeuwerig, ondanks de verder consistente huisstijl. Navigatie: de banner boven in het frame bevat niet een link naar de homepage van de UBU. Onoverzichtelijk kruimelpad: de vervolgpagina's waar de pagina naartoe linkt worden naast het kruimelpad ook weergegeven.

Wageningen

- + Redelijk toegankelijk: geeft een goed overzicht van allerlei extra diensten die een bibliotheek kan leveren. Soepele navigatie tussen de Engelse en Nederlandse versie.
- Huisstijlbreek: de 'Desktop library' lijkt zelfs een aparte site, terwijl daar een paar basale functies onder zitten zoals FAQ en IBL-aanvragen. De argeloze gebruiker moet maar raden welke (digitale) dienst waar te vinden is.

Kampen

- + Compacte en consistente website: huisstijl aangehouden, doorlinken vanuit digitale tijdschriften, snel adresinformatie.
- Niet gebruikersvriendelijk: geen helpfunctie, weinig ondersteunende informatie, de navigatie is niet handig, de vertaling is niet compleet, geen printfunctie. De dienstverlening op de site in de presentatie sterk gefocust op eigen studenten/medewerkers.

Nyenrode

- + Doordachte doelgroepen: oog voor de doelgroep buiten de eigen studenten en medewerkers. Diensten aangeboden aan buitenstaanders onder 'Nyenrode Business Information Service'.
- Minimalistische opmaak: de pagina's van de bibliotheek contrasteren met de huisstijl (en de voertaal) van de universitaire web-

pagina's. Deze linkt naar de bibliotheek via 'Facilities'. De link 'Informatiebronnen' van de bibliotheek weert de onbevoegde bezoeker met een abrupte foutmelding.

Humanistiek

- + Prima visitekaartje zonder toeters en bel-len: precies goed voor een bibliotheek van deze grootte. De kleurstelling geeft een prettig sfeerbeeld.
- Weinig profilering van de sterke kanten: de eigen beeldbank met Vrijdenkersmateriaal (10.000 afbeeldingen online) zou wat prominenter getoond kunnen worden. Een URL in de vorm van "/bibliotheek" zou een betere vindbaarheid garanderen. Het uitklapmenu (Javascript coolmenus) vergemakkelijkt de navigatie niet.

KB-Brussel

- + Veel aandacht voor illustraties en beschrijving van de collecties: gericht op het grote publiek, met veel aandacht voor het cultureel programma, de rondleidingen.
- Intuïtieve navigatie, met soms weinig leidraad: mist een sitemap en een zoekmachine. Niet gericht op gebruikersondersteuning op de site: onder 'contact', dat permanent boven in het scherm staat, staan alleen het algemene telefoonnummer en het centrale e-mailadres.

Hasselt

- + Helder: sitemap, duidelijke huisstijl, goed leesbaar, overzicht van medewerkers en afdelingen.
- Weinig gebruikersgericht: geen feedback e-mail of formulier te vinden, geen overzicht van faciliteiten of helpfunctie, de dienstverlening op de site in de presentatie sterk gefocust op eigen studenten/medewerkers. De belangrijke informatie zit verstopt in de pdf-file 'gids van de bibliotheek'.

Leuven

- + Informatieve en overzichtelijke site met veel aandacht voor de gebruiker: goede hulp en feedback, handige zoektips en handleidingen via aanverwante onderwerpen te vinden, lijst met bibliotheektermen. Beschrijving van de verschillende locaties van de UB met foto en plattegrond.
- Saaie vormgeving: volle pagina's met veel woorden en weinig beeld. De navigatie

laat te wensen over: de home-knop zit niet op een logische plaats, waardoor het terugkeren naar het uitgangspunt een probleem kan zijn.

KU-Brussel

- + Lean & Mean: blijkbaar een kleine bibliotheek (site van slechts twee pagina's), maar de site bevat de meest praktische informatie.
- Kan helderder: geen helpfunctie bij de catalogus in het Nederlands. Van de catalogus 'the LIBIS-Net Catalog' is niet duidelijk of dit een gemeenschappelijke catalogus is van meerdere bibliotheken (de hoeveelheid logo's onderaan wekt die suggestie wel).

Gent

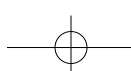
- + Mooie vormgeving, met oog voor detail: foto's van medewerkers, kleurgebruik voor de hoofdstructuur. Catalogus altijd snel bereikbaar en helder overzicht van databanken.
- Te weinig aandacht voor ondersteunende faciliteiten: Dienstverlening zit verstopt onder reglement, Handleidingen en instructies onder FAQ's.

Antwerpen

- + Basis is in orde: één-op-één Engelse vertaling, toegankelijk voor visueel gehandicapten; maakt duidelijk in welke browsers het werkt. Catalogus E-info biedt een handig overzicht per vakgebied met alle elektronische tijdschriften (hoewel de benaming "Catalogus E-info" duidelijker kan).
- Technisch onder de maat en niet gebruikersvriendelijk: onnodig gebruik van frames, onhandige uitklapmenu's; geen zoekmachine, sitemap, helpfunctie, FAQ of vraagformulier. Inhoudelijk weinig over faciliteiten, collecties en de organisatie. De update-datum is verdacht: overal dezelfde.

VU-Brussel

- + Handige verklarende teksten bij menukeuzes, via bescheiden pop-up venstertjes die bij mouse-over verschijnen. Zeer uitgebreide verantwoording over vooral de technische keuzes met betrekking tot de website zelf.
- Sitestructuur niet consistent: niet door de hele site zichtbaar, ook geen zoekmachine. De site biedt zeer beperkte informatie over collectie en dienstverlening.



bieden enkele faculteitsbibliotheken in Leiden wel een volledige Engelstalige versie aan. Opmerkelijk is verder dat slechts twee van de zeven Vlaamse sites hun informatie ook in het Frans aanbieden, waarvan de KB-Brussel natuurlijk al per definitie tweetalig is. Op die laatste site kwam het overigens voor dat vanuit het Nederlands toch een Franse pagina werd geopend.

Tweederde van de bibliotheken maakt geen gebruik van pictogrammen. Waar het wel wordt gedaan zijn die over het algemeen duidelijk. Ook bij pictogrammen, toch plaatjes, ontbreken vaak verhelderende ALT-teksten die bij het beroeven met de muis hadden kunnen verschijnen. Bij de VU-Brussel wordt een soortgelijk mechanisme wel gebruikt om via een Javascript uitgebreider uitleg te geven bij op het scherm geboden tekstuele menukeuzes.

Gebruik van frames levert eigenlijk geen problemen meer op. Kon vroeger een pagina nog wel eens worden geladen zonder context, tegenwoordig worden bij het opvragen van één pagina – indien nodig – de omliggende frames herladen tot een geheel.

De bibliotheken zijn zuinig omgesprongen met benodigde

plugins. Waar bij de vorig jaar geteste museumsites een groot deel van de pagina's meteen al met Flash-filmmpjes begon, was dat bij de bibliotheeksites nergens het geval. Alleen bij de UvA, Maastricht en Tilburg kwamen we op bepaalde plekken dieper in de site incidenteel gebruik van Flash of Quicktime tegen. Java was soms nodig, bijvoorbeeld om de sitemap van de VU-Amsterdam te kunnen bekijken. In de meeste gevallen wordt wel verondersteld dat de bezoeker beschikt over Acrobat Reader. Overigens wordt bijna nergens de mogelijkheid geboden deze te downloaden. Soms wordt Citrix gebruikt voor de verbinding met databestanden. Een minderheid van de sites geeft aan voor welke browsers ze toegankelijk zijn. Groningen en VU-Brussel geven uitvoerige informatie en verantwoording over de site zelf, waaronder ook de vraag over de browsers. Het steeds populairder wordende Firefox wordt nog vrijwel nergens expliciet genoemd. Overigens zouden sites in principe browseronafhankelijk ontworpen moeten zijn. Omdat deze wensdroom op het web zelden realiteit is en hij lastig te controleren valt, is dit niet expliciet getest. Het passeren van de eerder genoemde html-validator is daar overigens wel een voldoende voorwaarde voor.

Matige toegankelijkheid voor visueel gehandicapten

Visueel gehandicapten kunnen webpagina's laten voorlezen met behulp van zogenaamde screenreaders (ook wel spraakbrowsers of spraakuitvoer genoemd). Daarvoor moet dan wel van alle elementen in een webpagina computerleesbare tekst beschikbaar zijn. Daarnaast zijn er ook andere aspecten die de toegankelijkheid voor deze groep meebepalen. Door het *World Wide Web consortium (W3C)* zijn hiervoor verschillende sets aan regels opgesteld.¹ Deze regels zijn verdeeld in drie prioriteiten: de eerste, waaraan een pagina moet (*must*) voldoen wil informatie toegankelijk zijn voor visueel gehandicapten; de tweede, waaraan een pagina zou moeten (*should*) voldoen, en de derde, waaraan een webontwikkelaar kan denken (*may*) om zijn pagina's beter toegankelijk te maken. Prioriteit 1 bevat onder meer regels over het meegeven van ALT-teksten aan plaatjes en titels aan frames.

Daarnaast bestaan er computerprogramma's die de inhoud van bestaande webpagina's op basis van deze regels kunnen controleren. Het programma Bobby dat hiertoe bij vorige tests werd gebruikt, bleek niet meer gratis maar alleen nog commercieel verkrijgbaar (Watchfire, \$ 299).

Er zijn echter gratis online opvolgers. Wij

gebruikten WebXact² en Hermish. De controle door WebXact bleek iets strenger dan die door Hermish. De gegevens in de tabel hebben betrekking op de resultaten van WebXact voor Prioriteit 1. Slechts zes home-pagina's bleken daar volledig aan te voldoen. In de online versie van dit onderzoek (zie www.informatieprofessional.nl) zullen uitgebreider testresultaten van de home-pagina's van alle 24 bibliotheeksites te vinden zijn. Behalve op deze specifieke regels kan van een webpagina ook getest worden of de aanwezige html-code aan de officiële standaard voldoet. Als dat het geval is kan een pagina ook al beter in verschillende browsers en andere apparaten als PDA's, telefoons, braillelees-regels of spraak-uitvoer worden weergegeven. In de tabel is te zien dat maar één onderzochte site aan deze W3C validator³ voldeed. Op de site van de Stichting Bartiméus Accessibility is ook een klassieke LYNX-tekstbrowser beschikbaar

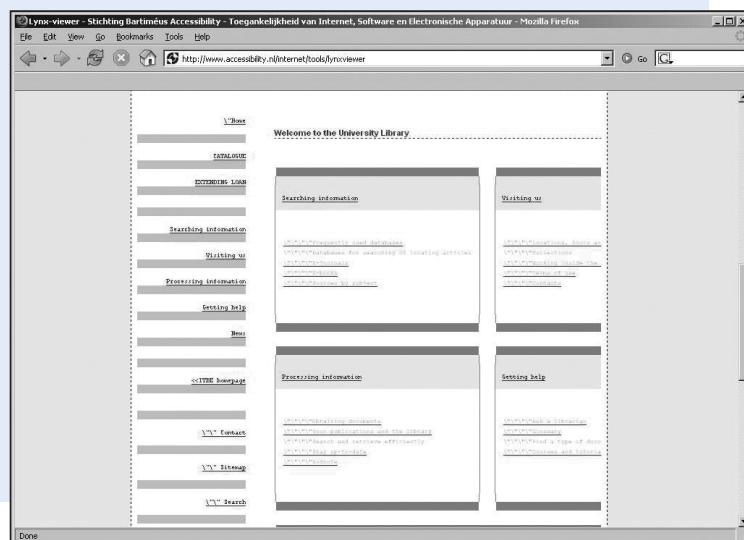
waarop je kunt zien hoe een pagina er met alleen tekst uitziet.⁴

Behalve deze stichting zijn in Nederland ook de stichtingen "Drempels weg" en "Drempel-vrij" actief op het gebied van computertoegankelijkheid voor (visueel) gehandicapten.

Noten

1. <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>
2. <http://webxact.watchfire.com/> (test ook privacyzaken) – meer hulpprogramma's genoemd op <http://www.w3.org/WAI/ER/existingtools.html>
3. <http://validator.w3.org>
4. <http://www.accessibility.nl/internet/tools/lynxviewer?searchData=lynx>

Slecht voorbeeld van wat een tekstbrowser ziet



DE IDENTITEIT VAN DE BIBLIOTHEEK

Voor de meeste bedrijven en instellingen is de website het – vooral op de buitenwereld gerichte – visitekaartje van de organisatie. Bij de geteste websites lijkt dat minder vanzelfsprekend in verband met het primaire doel van interne dienstverlening. Niettemin is herkenbaarheid en profilering ook hier van belang. Bij de soms zeer grote interne gebruikersgroepen van een universiteit moet de eigen identiteit van de bibliotheek wel degelijk over het voetlicht gebracht worden, al was het maar om studenten een herkenbare kwaliteitsvoorziening naast Google te bieden.

In de digitale omgeving van de website kun je zeggen dat je te maken hebt met een drietal componenten. In de eerste plaats is er uiteraard de collectie, de ‘content’, de basis waarop we hierna uitgebreider ingaan. Dan zijn er de aanwezige faciliteiten, bijvoorbeeld de fysieke accommodatie en ict-infrastructuur, maar ook de menselijke expertise en cursussen. De derde component is de context: de al of niet creatieve manier waarop een bibliotheek de content aanbiedt die relevant is voor specifieke gebruikersgroepen en in specifieke gebruikssituaties (onderwijs, onderzoek, projecten). Die derde component manifesteert zich daardoor steeds meer in via web-interfaces aangeboden dienstverlening.

Behalve deze basisingrediënten spelen nog wel meer kleine praktische zaken een rol in de herkenbaarheid, eigenheid en toegevoegde waarde van de bibliotheek. Een aantal van dit soort punten is in de tabel te vinden. Op een paar daarvan gaan we hier wat nader in.

Een deel van de identiteit van de organisatie ligt al in een herkenbaar URL en de onderlinge links tussen bibliotheek en overkoepelende organisatie. Bibliotheekwebsites met een

TUK of TUK?

Pas tegen het einde van de testperiode kwamen testers er achter dat er twee verschillende versies bestonden van de website van de Theologische Universiteit Kampen. En dat niet iedereen dezelfde site had beoordeeld. Slordig leek dat (van die Universiteit). Totdat iemand zich realiseerde dat religieuze schisma's nog altijd doorwerken, ook op het web. Kampen blijkt twee Theologische Universiteiten te hebben, elk met een eigen website en bibliotheek. Google geeft ze keurig allebei: 6 november stond daar op 1 de *Theologische Universiteit Kampen van de Protestantse Kerk in Nederland* en op 2 de *Theologische Universiteit van de Gereformeerde Kerken (Vrijgemaakt)*. Een dag eerder was het nog precies andersom.

En als we dan toch bezig zijn: verder bestaan er ook een Theologische Universiteit Apeldoorn, een Katholieke Theologische Universiteit Utrecht, een Theologische Faculteit Tilburg, een Islamitische Universiteit Rotterdam en een zich universitair noemende Evangelische Theologische Faculteit Leuven, ook elk met een bibliotheek en website. Uiteindelijk is geen van de hier genoemde sites getest, met uitzondering van de oudste Kampense instelling, die van de Protestantse Kerk, die bij het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs overigens juist als *Theologische Universiteit van de Gereformeerde Kerken* geaccrediteerd staat (kunt u het nog volgen?). Ook de Johan Cruyff University van de Hogeschool van Amsterdam is niet getest.

Informatie over het beleid of de missie van de bibliotheek ontbreekt bij de helft van de geteste websites

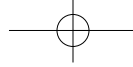
eigen domeinnaam zijn er in de onderzochte groep ongeveer even veel als sites die binnen het domein van hun universiteit als geheel vallen. Enkele door een CMS gegenereerde ellenlange URL's waren wel heel onhandig om rechtstreeks de bibliotheeksite te kunnen bereiken. Zelfs bij grote bibliotheken met een eigen domeinnaam kwam het nog voor dat het logo linksboven of de home-link naar de website van de universiteit als geheel linkt en niet naar de home-pagina van de bibliotheek. Bij het onderling linken – of de bibliotheeksite nu wel of niet onderdeel vormde van de hele universitaire site – waren er eigenlijk maar twee gevallen waar dat niet duidelijk wederzijds was. Delft bleek geen link naar de universitaire site te bevatten. Op de universitaire site van Nyenrode bleek een link naar de bibliotheek als onderste verstoppt te zitten in de onverwachte rubriek ‘research’.

In bijna de helft van de gevallen was op de website geen informatie te vinden over het beleid of de missie van de betreffende bibliotheek en nog vaker ontbrak hoe de organisatie in elkaar stak. Informatie over medewerkers – telefoonnummer, mailadres en dergelijke – was eveneens bij de helft niet systematisch te vinden. Is dit om de privacy van de medewerkers te beschermen, om geen personen aan de digitale dienstverlening te verbinden, of gewoon een onbedoelde omissie?

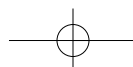
Een praktisch gegeven als de fysieke openingstijden was wel altijd te vinden, in gemiddeld twee klikken vanaf de home-pagina en nooit in meer dan drie. Nieuwtjes over de organisatie en de dienstverlening, al dan niet in de vorm van een nieuwsbrief, ontbraken maar in vier gevallen, bij vooral kleinere organisaties. Nieuwsvoorziening via het tegenwoordig populaire RSS zijn we alleen bij de KB-Den Haag en Groningen tegengekomen.

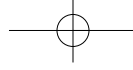
Het organiseren van tentoonstellingen kan ook aan de herkenbaarheid bijdragen. Tien bibliotheken doen dat blijkens hun site zelf niet. Gezien de aard van de collectie en de onderwerpsgebieden ligt een dergelijke activiteit ook niet voor elke bibliotheek voor de hand. Veertien andere bibliotheken doen het dus wel. Bezie men tentoonstellingen als een eigen vorm van PR dan is vooral de wijze waarop deze instellingen de tentoonstellingen onder de aandacht brengen voor verbetering vatbaar. In alle gevallen wordt de berichtgeving erover ondergebracht in de nieuwsrubriek, om daar al snel onder te sneeuwen. Online tentoonstellingen worden door zes bibliotheken aangeboden. Twee daarvan bleken dat voldoende te vinden: een nieuwsbericht was blijkbaar overbodig. In een enkel geval worden ook tentoonstellingen van andere instellingen onder de aandacht

Lees verder op pagina 28



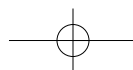
	de Universiteit van Amsterdam	Bibliotheek van de Vrije Universiteit	Technische Universiteit van Delft	Bibliotheek Koninklijke Universiteit Delft	Bibliotheek Den Haag	Rijksuniversiteit Eindhoven	Universiteit Groningen	Universiteitsbibliotheek Universiteit Leiden	Universiteitsbibliotheek Universiteit Maastricht	Universiteitsbibliotheek Radboud Universiteit Nijmegen	Universiteitsbibliotheek Erasmus Universiteit Rotterdam
FORMELE CRITERIA											
Navigatie / lay-out											
Structuur											
Hoofdstructuur blijft zichtbaar binnen site	ja ¹	ja	nee	ja	nee ²	ja	ja	ja ²	ja	ja	ja
Per rubriek/pagina consequent doorgevoerde indeling	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aanwezigheid sitemap	nee	ja	ja	ja	nee ^{10,11}	nee ¹²	ja	nee ¹³	nee ¹²	nee ¹²	ja
Link naar homepage in één oogopslag herkenbaar	ja	ja	nee ¹⁷	ja	ja ¹⁸	ja ¹⁹	ja	nee ²⁰	ja ¹⁹	ja ¹⁹	ja
Vanaf elke pagina link terug naar homepage	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ²⁰	ja	ja	ja
Op elke pagina duidelijk aangegeven waar men zich bevindt, bijv. via een kruimelpad (k)	ja ²⁴	ja (k)	ja (k)	ja (k)	ja (k)	ja (k)	ja (k)	ja	ja (k)	ja (k)	ja
Zoekmachine											
Zoekmachine beschikbaar op elke pagina (+: ook geavanceerd zoeken)	ja+	ja	ja	ja	ja+	ja+	ja	ja	ja	ja+	ja
Vanaf UB-pagina's doorzochte domein (u=universiteit; ub=bibliotheek; fb=faculteitsbibliotheek)	u	ub	ub fb	nvt	ub fb u	ub fb u	ub	ub u	ub u	ub fb ²⁹	u
Leesbaarheid											
Lettergrootte	slecht	goed	goed	matig	matig	matig	goed	slecht	matig	matig	matig
Kleurcontrast	goed	matig	goed	goed	goed	matig	matig	slecht	goed	goed	goed
Schermindeling	goed	goed	matig	goed	goed	goed	goed	goed	goed	goed	goed
Betekenis van basispictogrammen direct herkenbaar	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	ja	nvt	nvt	nvt
Toegankelijkheid											
Maakt gebruik van frames	nee	ja	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Talen waarin site wordt aangeboden (+=1-op-1 vertaling)	ne/en	ne/en +	ne/en +	ne/en	ne/en +	ne/en +	ne	ne/en	ne/en	ne/en	ne/en
Toegankelijkheid voor visueel gehandicapten (W3C priority 1)	nee	nee	nee	ja	ja	nee	nee	nee	ja	ja	ja
Meeste pagina's goed af te drukken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Gebruikte web-standaarden (c=CSS, xh= XHTML, x=XML)	c	c	c xh	c xh x	c xh	c	c	c	c	c	c
Informatie welke browsers naast Explorer worden ondersteund (F(irefox), N(etscape), O(pera), S(afari))	nee	N, F	N	nee	nee	F, N, O, S	N	nee	nee	nee	nee
Noodzakelijke plugins voor (delen van) de site (a(crobat), f(lash), j(ava), q(uicktime))	a f	a j	a j	a j	a	a	a	f a q	a j	a j	a j
Gebruikersondersteuning											
Aanwezigheid van algemene helpfunctie	ja + faq	ja + faq	ja + faq	faq	ja	faq	helpdesk	nee	faq	faq	faq
Contact voor vragen en feedback (f(ormulier), m(ail), c(hat))	f m c	f	f m	f m c	f m	f	m	m	f m	f m	f m
Snelheid van beantwoording van vragen (werkdagen / zo spoedig mogelijk)	1 ³⁴	1	5	3 ³⁴	1	?	?	1	?	?	?
Betrouwbaarheid											
Pagina's bevatten update datum	nee	nee	nee ³⁵	nee	nee	ja	nee	ja	nee	nee	nee
Dode links aangetroffen	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	nee
Archief waarin oudere informatie te vinden is	ja	nee	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
IDENTITEIT VAN DE BIBLIOTHEEK											
Vindbaarheid											
URL van homepage is logisch opgebouwd	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja
Links tussen homepages van UB en universiteit (ub>u, u>ub, ub+u)	ub+u	ub+u	u>ub	nvt	ub+u	ub+u	ub+u	ub+u	ub+u	ub+u	ub+u
Praktische informatie											
Aanwezigheid van NAW-gegevens (a(dres) r(outebeschrijving) t(elefoon) f(ax) e(mail))	a r t f e	a r t f	a r t f e	a r t f e	a r t f e	a r t	a r t f e	a r t	a t r f e	a t r f e	a t r f e
Overzicht van vestigingen/locaties	ja	ja	ja	nvt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Plattegrond van het gebouw	nee	nee	nee	ja	nee	nee	ja	nee	ja	ja	ja
Overzicht van geboden faciliteiten (a(uditorium), i(nstructieruimte), k(antine), c(opieermachine), s(canner), p(rinter), w(ifi), l(aptop_connectoren))	k c s w l	c p	nee ³⁹	nee	i k c s p w l	p c	nee	p c s w l	c	c	c
Aantal kliks om openingstijden te vinden	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
Overzicht van geboden dienstverlening	ja	ja ⁴¹	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja
Vermelding van huisregels (r(eglement), a(bonnementsinfo))	r a	r a	ja	nee	r a	r a	r a	r a	r a	ja	ja
Organisatie											
Overzicht van medewerkers (n(aam), f(unctie), e(mailadres), t(elefoonnummer), w(erktijden))	n, f, e, t ⁴²	nee ⁴³	nee	ja	n, t, e,	nee ⁴²	nee	n, t	nee	nee	nee
Overzicht van afdelingen (organisatorisch)	ja ⁴⁴	nee	ja	ja	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee
Bibliotheek geeft inzicht in haar functioneren (b(eleidsnota), m(issionstatement), o(rganogram))	m	nee	b m o	b m o	b	b m o	nee	b m	nee	nee	nee
Achtergrondinformatie over de bibliotheek (a(rchitectuur), h(istorie), c(ollectie), g(ebouw))	h c g	nee	a h c g	h c ⁴⁶	nee	a h c g	a h c g	h c	nee	nee	nee
Communicatie											
Aanwezigheid van nieuws(brief)	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Webpagina's zijn gesigineerd (n(aam), f(unctie), m(ailadres))	n m	nee	nee	nee	nee	nee	n (soms)	nee	nee	nee	nee
Huisstijl wordt consequent gehanteerd	ja	ja ⁴⁷	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

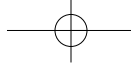




Universiteit van Tilburg	Universiteit Twente	Universiteit Utrecht	Bibliotheek Wageningen	Bibliotheek Theologische Universiteit Kampen	Bibliotheek Nyenrode voor Humanistiek	Koninklijke Bibliotheek van België	Universiteit Hasselt	Universiteitsbibliotheek Universiteit Leuven	Bibliotheek Katholieke Universiteit Brussel	Universiteitsbibliotheek Gent	Vrije Universiteit Antwerpen	Bibliotheek Universiteit Brussel			
ja	nee ³	ja ⁴	nee ⁵	ja	nee	ja	nee ⁶	ja	nvt ⁷	nee	nee ⁸	ja	nee ⁹	nee	
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ⁷	ja	ja	ja	ja	ja	
ja	nee ^{11,14}	ja	nee ¹⁰	nee	ja ¹⁵	nee	nee ¹²	nee	nvt ¹⁵	nee ¹³	nee ¹²	ja ¹⁶	nee ¹²	nee ¹¹	
ja ¹⁹	ja	nee ²⁰	nee ²⁰	nee ²¹	nee ²⁰	ja	nvt ²²	ja	nvt ⁷	ja	ja	ja	nee ²³	ja ²⁰	
ja	ja (k)	ja (k)	ja	ja	ja	ja	nvt	ja	nvt ⁷	ja	ja	ja	ja	ja	
ja (k)	ja (k)	ja (k)	ja (k)	ja ²⁵	ja	nee	ja (k)	ja (k)	nvt ²⁶	nee	nvt ²⁶	ja (k) ²⁷	ja (k)	ja (k)	
ja	ja+	ja	ja	ja+	ja	nee	ja	nee	ja+	ja	ja	ja+	nee	nee	
ub u	ub u	ub	ub ³⁰	u	u	nvt	u	nvt	u	ub fb	u	ub	nvt	nvt	
matig	matig	matig	goed	goed	goed	goed	matig	goed	slecht	slecht	goed	slecht	slecht	goed	
goed	matig	goed	goed	matig	goed	matig	goed	goed	goed	goed	matig	goed	goed	matig	
matig	goed	matig	matig	goed	matig	matig	goed	goed	matig	matig	slecht	goed	matig	slecht	
ja	nee ³¹	ja	ja	ja	nvt	ja	nvt	nvt	ja	nvt	nvt	ja	nvt	nvt	
nee	nee	nee	ja	ja	nee	ja	ja	ja	nee	nee	ja	nee	ja	nee	
ne/en	ne/en	en	ne/en	ne/en	ne ³²	ne/en +	ne/en	ne/fr + ³³	ne/en	ne/en	ne	ne/en +	ne/en +	ne/en/fr +	
nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	ja	nee	
ja	ja	ja	ja	ja	nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
c xh	c x	c	c	c	c	c	c	c x	c	c	c	c xh	c xh x	c	
nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	N	N	
a j	a f	a	a	a	a	a	geen	a	a	a	geen	a	a j	a	
ja + faq	faq	ja	ja	faq	nee	ja	nee	nee	ja	ja	nee	faq	ja	ja	
f	f m	f	f	f m	nee	f	m	nee	nee	m	nee	f	m	f	
zsm	?	zsm	1	?	nvt	zsm	2	nvt	nvt	?	nvt	?	2	?	
ja	ja	ja	ja	nee ³⁵	nee	nee	nee	nee ³⁵	nee ³⁵	ja	nee ³⁵	nee	ja	ja	
nee	ja	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	nee	nee	
ja	ub+u	ja	ub+u	ja	ub+u	ja	ub>u ³⁶	ub+u	ja	ub+u	ja	ub+u	ja	ub+u	
ja	ub+u	ja	ub+u	nee	ub+u	nee	ub+u	ub+u	nvt	ub+u	ub+u	ub+u	ub+u	ub+u	
a t f e	a r t e	a r t e	a t f e	a r t f e	a t f e	a t f e	a r t f e ³⁷	a r t f e	a r t f e	a r t f e	a t f e	a t f	a r t f e	a t f e	a r t f e
ja	nvt	ja	ja	ja	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	ja	nvt	ja	ja	ja	ja
nee	nee	nee	nee ³⁸	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja
c p	k c p s	nee	k c p	c p	ja	nee	k c p	nee	nee	nee	c p ⁴⁰	c k	nee	c p	c p
2	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	3	2	1	1
ja	ja	nee	ja	ja	nee	ja	nee	ja	nee	nee	ja	nee	ja	ja	ja
r a	r a	r a	r	ja	nee	a	a	a	ja	r a	ja	r	r a	r	r
nee	n, f, e, t, w	nee	nee ⁴²	n, e, t	nee	n, f, e, t	n, f, e, t	nee	n, f, e, t	n, f, e, t	n, f, e ⁴³	n, f, e, t	n, f, e, t	n, f, e, t	n, f, e, t
nee ⁴⁴	ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja ⁴⁴	ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja ⁴⁴	ja
b m	b m o	nee	b m o	b m o	nee	nee	b m o	b m o	nee ⁴⁵	b m o	nee	nee ⁴⁵	nee ⁴⁵	nee ⁴⁵	nee ⁴⁵
c	nee	nee	a h c g	a h c g	nee	nee	h c	a h c g	c	a h c g	c	a h c g	h c g	h c g	c
ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	nee	ja	nee	ja	ja	nee	nee
nee	nee	nee	f m	nee	nee	nee	f m	nee	ja	n f m	nee	nee	n (soms)	nee	nee
ja	ja	ja	ja	ja ⁴⁷	ja	ja	ja	ja	ja ⁴⁷	ja ⁴⁷	ja	ja ⁴⁷	ja ⁴⁷	ja ⁴⁷	ja ⁴⁷

Lees verder op pagina 26





	de Universiteit van Amsterdam	Bibliotheek van de Vrije Universiteit	Technische Universiteit van Delft	Bibliotheek van de Koninklijke Universiteit Delft	Bibliotheek Den Haag	Rijksuniversiteit Eindhoven	Universiteit Groningen	Universiteitsbibliotheek Universiteit Leiden	Universiteitsbibliotheek Universiteit Maastricht	Universiteitsbibliotheek Radboud Universiteit Nijmegen	Universiteitsbibliotheek Erasmus Universiteit Rotterdam	Unive
COLLECTIE EN DIENSTEN												
Catalogi												
Aantal kliks om bij online catalogus te komen	o	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
Andere raadpleegbare eigen catalogi (w=oude werken handschriften brieven; k=kaarten; s=scripties; t=tijdschriften; e=e-bronnen; o=overig)	w s o	s	w k	w o	t	s o ⁵⁰	w k o ⁵⁰	s t o	s	s	s	s
Raadpleegbare externe catalogi (n=ncc; oc=online contents; p=picarta; c=ccb; a=antilope; b=belgische bibliografie; o=overig)	n o c p o ⁵¹	n o c	nee	n o c p o	n o c p o	n o c p o	n o c p o	n o c o	n p o	n	n	n
Vermelding van aantal titels in de catalogus	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Uitleg voor de catalogus aanwezig (c=handleiding in catalogus, h=handleiding buiten catalogus, p=Picahandleiding in catalogus)	c h	h	c	c	h c	h p	h c	h p	p	h	h	h
Uitleg van catalogussignaturen	nee	nee ⁵⁴	nee	ja ⁵⁵	ja	ja ⁵⁶	ja	nee	ja ⁵⁶	ja	ja	ja
Databanken en (digitale) repository												
Overzicht van beschikbare databanken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ⁵⁷	ja	ja	ja	ja
(Korte) beschrijving van de inhoud per databank	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ⁵⁷	ja	ja	ja	ja
Mogelijkheid in meer bronnen/databanken tegelijk te zoeken ⁵⁹	ja	ja ⁵⁷	nee ⁶⁰	ja	nee ⁶⁰	ja ⁵⁷	ja ⁵⁷	nee	nee ⁶⁰	ja	ja	ja
Repository met eigen wetenschappelijke output	ja	ja	ja	nvt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Repository bevat de full-text publicaties	deels	ja	ja	nvt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Omschrijving producten/diensten op basis van inhoud en/of materiaalsoort												
Beschrijvingen van de algemene collecties	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja
Beschrijvingen van de bijzondere collecties	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja
Aanwinstlijsten (v=per vakgebied; m=per materiaalsoort)	v	nee	v	v	v	v (sommige)	v	v	v	v	v	v
Overzicht van tijdschriften (p=papieren; e=elektronisch)	e	e	e	e	p e	e	e	p ⁶⁵ e ⁵⁷	p e	e	e	e
Lijst van digitale tijdschriften geeft direct toegang tot afleveringen en artikelen ⁶⁶	ja ⁵⁷	ja	ja	ja	ja	nee ⁵⁷	nee ⁵⁷	nee ⁵⁷	ja ⁵⁷	ja	ja	ja
Via site wordt selectieve digitale attenderingsdienst aangeboden (m=medewerkers; s=studenten; g=geregistreerde gebruikers; i=iedereen)	nee	nee	nee	nee	g	nee	nee	ja	m s g	ja	ja	ja
Ondersteunende faciliteiten												
Aangegeven doelgroepen die bibliotheek bedient (m=medewerkers; s=studenten; g=geregistreerde gebruikers; i=iedereen)	m s	nee	i	i	i	m s g	m s g	m s	nee	ja	ja	ja
Toegang tot eigen publicaties via site	nee	nee	nee	ja	nee	ja ⁶⁹	ja ⁶⁹	ja ⁶⁹	ja ⁶⁹	ja	ja	ja
Geauthoriseerde gebruikers kunnen ook van elders toegang krijgen tot elektronische collectie	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Door site geboden gebruikersondersteuning (e=elektronische balie; c=chat; f=faq; h=handleidingen; t=telefoon)	e c f h t	e f h t	e f t	e c f h t	e f h t	e f h t	e t	e h t	e f t	e	e	e
Informatie over aantal publieks-pc's	ja, 14	nee	110	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Informatie over (aantal) studieplekken	s=270 p=51 k	s=1500	s=800 p=9 k=4	nee	s=72 p=10	s=1600 p=? k=?	nee	s=740 p=580 ⁷¹	nee	nee	nee	nee
Informatie of er faciliteiten voor laptops zijn (l=leen; s=stopcontacten; hl=LAN hotspots; hw=Wifi hotspots; k=kluisjes)	s hl hw k	s k	l s hl hw k ⁷²	nee	l s hw k ⁷³	nee	nee ⁷⁴	s hl	nee	s	s	s
Informatie of er repromogelijkheden zijn (c=copiëren; p=printen; s=scannen)	c p s	c p s	nee ⁷⁵	c p ⁷⁴	c p s	c p	nee ⁷⁴	c p s	c p s	c	c	c
IBL-service via de site (m=medewerkers; s=studenten; g=geregistreerde gebruikers; i=iedereen)	m s g	m s g	ja	i	i	i	i	i	i	i	i	i
Literatuuronderzoek aanvragen via de site (m=medewerkers; s=studenten; g=geregistreerde gebruikers; i=iedereen)	nee	nee	ja	nee ⁷⁶	i	i	nee	i	nee ⁷⁶	ja	ja	ja
Tarievenoverzicht	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee ⁷⁷	ja	ja	ja	ja
Informatie over mondelinge instructies/cursussen (r=rondleiding & alg. instr.; c=catalogusinstr.; l=literatuur zoeken; e=Endnote; i=internet)	r c l	r c l ⁷⁹	r c l	c l	r l ⁷⁹	r	r c l i	e	r l ⁷⁹	l	l	l
Site biedt online instructies/cursussen (r=rondleiding & alg. instr.; c=catalogusinstr.; l=literatuur zoeken; e=Endnote; i=internet)	c l e ⁸³	c l	l	c l i ⁸⁴	l	r c l	l	r c l i	c	r	r	r
Informatie over tentoonstellingen (n=nieuws over; o=online-tentoonstelling)	n o	n	nee	n o	n	n	n o	o ⁸⁶	nee	nee	nee	nee

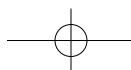
Noten bij de tabel (p. 24-27):

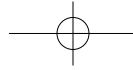
- Maar onderliggende structuur niet; hoofdmenu is ook niet uitputtend.
- Geen echt hoofdmenu, je moet terug naar homepage of via kruimelpad.
- In rubriek 'Literatuur zoeken' verdwijnt hoofdmenu en komt er een submenu.
- Blijft bij sommige diepe pagina's niet zichtbaar.
- Alleen kruimelpad blijft zichtbaar; aangevuld met links naar diepere pagina's.
- Hoofdmenu van universiteit blijft zichtbaar; deelmenu van bibliotheek klappt alleen uit bij mouse-over.
- Bibliotheeksite is één pagina met links die in popup-vensters openen; daarin geen navigatie; terug naar homepage door venster te sluiten.
- Bibliotheekdeel van de site is één (lange) pag-

- na met index bovenaan, waarheen je terug moet scrollen.
- Wel bij keuzes uit linker menu, maar niet bij keuzes uit bovenmenu.
- Groot gemis omdat structuur niet duidelijk zichtbaar is.
- Wel een A-Z index.
- Door mouse-over openklappend hoofdmenu vervult voor een deel die rol.
- Maar homepage is in feite soort sitemap.
- Sitemap van hele universiteit, waarin bibliotheek maar één link heeft.
- Via sitemap van universiteit.
- Afzonderlijk per hoofdruimte.
- Alleen logo rechtsboven is home-link.
- Logo bovenin linkt naar homepage van universiteit; wel link in kruimelpad.

- Logo bovenin linkt naar homepage van universiteit; link naar homepage van UB staat daaronder.
- Alleen via kruimelpad.
- Logo bovenin linkt naar homepage van universiteit; link naar homepage van UB bovenin hoofdmenu.
- Bibliotheekdeel heeft geen echte homepage; via hoofdmenu kun je alleen naar subpagina's van bibliotheekdeel.
- Logo bovenin linkt naar homepage van universiteit; link naar homepage van UB staat links onder en rechtsboven in menu's.
- Wel uit paginakoepel en vervolgmene, maar niet hiërarchische plek in de site.
- Wel uit paginakoepel, maar bij interne link moet je naar boven scrollen om die weer te zien.

- Kruimelpad geeft plaats van bibliotheek binnen universiteit.
- Kruimelpad laat alleen subrubrieken onder hoofdruimte zien.
- Behalve op homepage.
- Uit te breiden naar U.
- FB alleen via zoekmachine van hele universiteit of via FB-website zelf.
- Maar wel uitleg via ALT-teksten.
- In Engels alleen verkorte versie.
- Slechts incidenteel in Engels (bijv. bij catalogi).
- Chat direct, maar alleen op bepaalde tijden.
- Alleen jaartal.
- Link naar bibliotheek op universitaire site verborgen onder 'Research en Onderzoek'.
- Niet bij elkaar geplaatst.
- Wel een beschrijving.





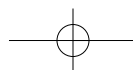
Universiteit Erasmus Rotterdam	Bibliotheek Tilburg	Universiteitsbibliotheek Universiteit Twente	Universiteit Utrecht	Bibliotheek Wageningen	Bibliotheek & Researchcentrum Universiteit Kampen	Bibliotheek Theologische Business Universiteit	Bibliotheek Nijenrode voor Humanistiek	Bibliotheek Universiteit Koninklijke Universiteit van België	Katholieke Universiteit Hasselt	Universiteitsbibliotheek Universiteit Leuven	Bibliotheek Katholieke Universiteit Brussel	Universiteitsbibliotheek Gent	Universiteit Antwerpen	Bibliotheken Vrije Universiteit Brussel	Bibliotheek
1 ⁴⁸	2	1	2	3 ⁴⁹	5	2	5	3	1	2	3	1	1	1	
s o	t o	w s o	w k o t	s t o	nee	nee	s t	w t o	o	e	e	w k o	o	t e o	
n o c p c b o	n o c	p o c n	n p o	5 ²	p	nee	n p o	c a b o	c a b o	c a b o ⁵³	c b o	a c n o c o	c a b o	c a b o	
nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
h	h c	p	c	c	h c	h c	h c	nee	c	c h	c	c	c	c	c
ja	ja ⁵⁶	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja
ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja ⁵⁸	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	nee	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja ⁵⁷	ja	ja	nee ⁶⁰	nee ⁶⁰	nee	nee	nee	nee	nee	nee ⁶⁰	nee ⁶⁰	nee ⁶⁰	nee ⁶⁰	nee ⁶⁰	nee ⁶⁰
ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee	ja	ja	nee	nee	ja	ja	ja ⁶¹	nee ⁶⁰
ja	ja	nee	ja	deels	nvt	deels	nvt	nee	nee	nvt	nvt	ja	nee	nvt	nvt
nee	nvt ⁶²	nvt ⁶²	nee ⁶³	nee	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	nee	nee	nee	nee
ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja	ja	nee	ja	nee	ja	nee	nee
v ⁶⁴	v	v, m	v	nee	v	m (tijdschr.)	m (tijdschr.)	v, m	v	ja	nee	ja	ja	ja	ja
e ⁶⁵	p e ⁶⁵	e	e	e	e	p e ⁶⁷	p e ⁶⁵	p e	e	p e	e	e	e ⁶⁵	e	e
ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee ⁶⁷	ja	ja	ja	ja	ja	nee ⁶⁷	ja	ja	ja
m	m s	m s	m s ⁶⁷	nee	nee	m ⁶⁷	ja	nee	m s	m s	nee	nee	m s g	nee	nee
m s	nee ⁶⁸	m s	m s	nee	nee	m s g	m s	i	m s	i	m s g	i	i	nee	nee
ja ⁶⁹	ja ⁶⁹	nee	ja ⁶⁹	ja ⁶⁹	nee	nee	nee	ja ⁶⁹	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
ja	ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja	nee	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
e f h t	e h t	e f h t	e f h t	e f h t	h t	e h t	e t	t ⁷⁰	h t	e f t ⁷⁰	t	e f h t ⁷⁰	e t	e t	e t
nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee
p=36	s=ja p=ja	p=70	s+p=500 k>=5	nee	nee	nee	p=14	nee	s=150 p=10	nee	nee	nee	nee	s=ja p=ja	nee
s k	l s h l h w k	l s h l h w k	s h w	nee	nee	nee	nee	nee	nee	l s h l h w	nee	nee	l s h l	nee	nee
c p s	c p s	c p s	c p	c p	nee	c p ⁷⁴	c p	c p s	c p	c p	c	c p ⁷⁴	c p	c p	c p
m s g	i	i	i	i	nee	i	i	nee	nee	i	i	i	i	i	i
m	i	nee	nee	i	nee	i	i	i	nee	nee	nee	nee	nee	i	nee
ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja	ja	nee ⁷⁷	nee ⁷⁸	nee ⁷⁷	nee ⁷⁷	nee ⁷⁷	nee ⁷⁷	nee ⁷⁷	nee ⁷⁷
l	l ⁸⁰	l	r ⁸¹	l e i	nee	nee	c l	r	nee	nee	nee	nee	nee	r c l	nee ⁸²
r l e	l i	l	nee ⁸¹	c l	nee	c l ⁸³	c l i	nee	c l	nee	nee	nee	nee	nee ⁸⁵	nee ⁸⁵
n	n	nee	n o ⁸⁷	o	nee	nee	nee	n o	nee	n	nee	n	nee	nee	nee

39 Wel per locatie.
40 "W" in tekst te vinden.
41 Alleen van digitale diensten.
42 Alleen individueel via zoekmachine.
43 Verschilt per afdeling wie/wat vermeld wordt.
44 Via lijst van medewerkers of contactpersonen te herleiden.
45 Alleen enigszins via projectenlijst en/of nieuwsbrieven.
46 "G, A" alleen moeizaam te vinden via Google.
47 M.u.v. bepaalde specifieke onderdelen.
48 Link naar catalogus alleen op homepagina en in rubriek "zoeken>tijdschriften en boeken".
49 Is onderdeel van 'desktop library' (alle digitale bronnen en portals).
50 In gewone opac worden deelcatalogi aangeboden.

51 Lastig te vinden.
52 Wel hele pagina met "Catalogues of Scientific Libraries in the Netherlands".
53 Onder e-bronnen ook Nederlandse en Belgische catalogi.
54 Wel bij sommige vakgebieden.
55 Alleen in de instructie verwerkt.
56 Per vakgebied/collectie.
57 Alleen zichtbaar op campus of na login.
58 Versnipperd over vakgebieden en onderwerpen.
59 Alleen "ja" indien onafhankelijk van databankleverancier; voor individuele databanken kunnen toegangsbeperkingen gelden.
60 Wel in meer databanken van één leverancier (zoals ERL of CSA).
61 Academische bibliografie; geen echte repository.

62 Er is geen algemene collectie.
63 Wel over verschillende vakgebieden.
64 Verborgen onder collectievormingsbeleid.
65 Geen lijst, wel aparte catalogus.
66 Afhankelijk van uitgever/leverancier soms alleen op campus of na login.
67 Alleen in vorm van Table of contents (TOC) service van tijdschriften.
68 Wel indirect af te leiden: "s, m, g".
69 Alleen (jaar)verslagen en/of gelegenhedenuitgaven.
70 Niet expliciet als ondersteuning vermeld.
71 Aangepaste werkplekken voor astmatische gehandicapten (p=19).
72 Alleen indirect via huisregels te vinden.
73 Alleen indirect via zoekmachine te vinden.

74 Alleen indirect via tarieven te vinden.
75 Wel voor deelbibliotheken.
76 Niet expliciet als dienst vermeld.
77 Wel verspreid over de site.
78 In pdf-brochure "Gids van de UB" per onderwerp wat tarieven.
79 Verspreid per vakgebied.
80 Deel alleen voor medewerkers.
81 "i" alleen voor studenten geowetenschappen.
82 Alleen van voorbij instructies.
83 Niet interactief.
84 Ook aangepast aan scholieren.
85 Alleen Powerpoints van mondelinge cursussen.
86 Alleen van oude tentoonstellingen.
87 Speciale gedigitaliseerde deelcollecties kunnen zo opgevat worden.



gebracht. Bij bibliotheken met interessante bijzondere collecties van vooral oud materiaal, vormt gedigitaliseerde presentatie van dit materiaal – in images – een faciliteit die in principe weinig verschilt van een digitale tentoonstelling, ook al wordt het meestal niet zo genoemd.

In het kader van het digitaliseren van oud materiaal is in Utrecht een aardig voorbeeld te vinden van de op specifieke groepen en situaties gerichte diensten, zoals die hiervoor als belangrijk aandachtsgebied werden genoemd. Ten behoeve van een onderwijsproject voor geschiedenisstudenten werd onder de naam 'De wereld van Peter Stuyvesant' gedigitaliseerd zeventiende-eeuws materiaal over Nieuw Nederland ter beschikking gesteld. Bij de afsluiting van het project werden de werkstukken van de studenten daar vervolgens ook aan gelinkt. Het is alleen jammer dat men dit soort zaken nog niet systematisch in de website heeft ingebed, zodat het nu verloren gaat in de rubriek 'bijzondere collecties en kaarten'.

DE COLLECTIE

Afgezien van een doordachte webopmaak of een inzichtelijke navigatie wil de bezoeker van een UB-website uiteindelijk informatiebronnen vinden voor zijn onderzoek. Het testpanel onderzocht hoe het gesteld is met deze *bare bones* van de bibliotheek.

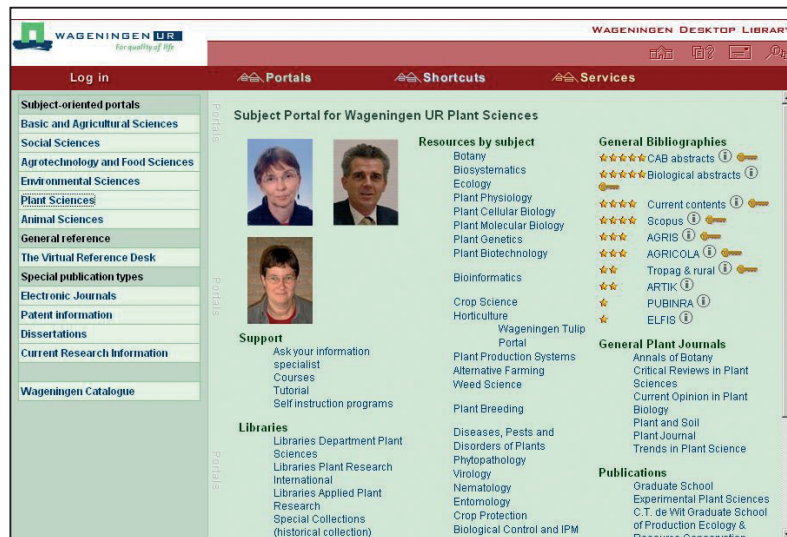
Bij de beoordeling van de manier waarop universiteitsbibliotheken informatie over de collectie op hun websites presenteren, lag in de vorige test de nadruk nog sterk op de fysieke collectie en daarmee op catalogi als middel om daar toegang toe te krijgen. Intussen manifesteert de hybride bibliotheek, met een combinatie van een fysieke en een digitale collectie, zich veel sterker op de hier bekeken websites. Daarbij treedt vaak een tweedeling op tussen de bronnen en zoekfaciliteiten van de fysieke en die van de digitale collectie.

Op Kampen en Humanistiek na bieden alle Nederlandse sites een repository aan

Collecties

Om een bezoeker wegwijs te maken in je informatiebronnen lijkt het een goede aanpak om te voorzien in een (al dan niet algemene) beschrijving van je collecties. Zo kan hij alvast in het algemeen beoordelen of hij bij jouw bibliotheek kans maakt voor hem relevante informatie op te sporen. Het testpanel trof inderdaad op de meerderheid van de websites zo'n oriënterende beschrijving aan. Alleen Rotterdam, Hasselt, Antwerpen, KU-Brussel en VU-Brussel beschrijven hun collectie niet.

De meeste geven, indien aanwezig, ook een beschrijving van bijzondere collecties; sommige geven uitsluitend die laatste beschrijving (zoals KB-Den Haag, Maastricht en Gent).



Een goed overzicht van allerlei extra diensten per vakgebied

Eigen catalogi

Het is duidelijk dat geen enkele bibliotheek het tegenwoordig nog kan maken om haar catalogus niet online ter beschikking te stellen. In de tabel is daarom niet opgenomen of de catalogus online is, maar na hoeveel klikken je daar kunt komen. Soms is het wel even zoeken, zoals bij de UvA, Rotterdam en Wageningen. Bij de UvA komt de catalogus niet in de hoofdmenu's voor maar gaat hij schuil achter een onopvallend invulvenstertje rechtsboven op elke pagina. Wanneer dat je eenmaal is opgevallen is de zoekfunctie echter wel altijd met nul (!) klikken onder handbereik. Bij Wageningen wordt de catalogus alleen in het deel van de website met de digitale bronnen aangeboden, een onverwachte maar consequente integratie van fysiek en digitaal die in de praktijk dus nog blijkt te verrassen. Overigens is er wel een tendens om de catalogustoegang zo veel mogelijk over de hele website te plaatsen.

Op een enkel geval na (Nyenrode) worden ook andere eigen catalogi aangeboden, dat wil zeggen andere dan de algemene OPAC, al worden ze soms wel uit die OPAC uitgefilterd. Deze staan regelmatig nogal verspreid op de site. Een gemeenschappelijke trend in de aard van deze catalogi is noch qua onderwerp, noch qua materiaalsoort te bespeuren. Voorbeelden die we tegenkwamen waren onder meer scripties, prenten, oude drukken en kaarten. De Vlaamse universiteitsbibliotheken leken minder geneigd om zulke afzonderlijke catalogi aan te bieden.

Het tijdschriftenbezit is gewoonlijk opgenomen in de algemene catalogus. De papieren abonnementen staan wel in aparte lijsten gepresenteerd bij Eindhoven, Nijmegen, (alleen van de centrale bibliotheek), Nyenrode, Humanistiek (per deelgebied) en Leuven (per deelbibliotheek). Alleen bij Maastricht en Tilburg zijn ze doorzoekbaar in een aparte catalogus.

Externe catalogi

Om aan alle mogelijke onderzoeksvragen tegemoet te komen kan je best ook doorverwijzen naar bibliotheken van andere instellingen, ingeval je eigen collectie tekortschiet. Op Wageningen en Nyenrode na bieden alle universiteitsbibliotheken een link naar één of meer van de nationale catalogi. Voor de Nederlandse sites zijn dit meestal NCC en Online Contents, en PiCarta in mindere mate. Voor de

Vlaamse sites zijn dat CCB, Antilope en de Belgische Bibliografie, in gelijke mate. Zelden wordt verwezen naar catalogi uit het respectieve buurland. Vermeldenswaard zijn alleen Rotterdam (CCB en Belgische Bibliografie), Leuven (NCC, Online Contents, PiCarta) en Gent (NCC, Online Contents).

Het IP WebTestPanel

De achtste Informatie Professional Websitetest werd in de maanden september en oktober uitgevoerd door een team van vijftien informatieprofessionals onder leiding van IP-redacteur Eric Sieverts. Er werd veelvuldig elektronisch vergaderd en soms ook fysiek, zoals op de foto, genomen in Utrecht niet lang voor de afronding van de test.

De leden van het panel: *Anja Bastenhof* (informatiespecialist Letterenbibliotheek Universiteit Utrecht); *Sebas Beckeringh* (informatiespecialist Bibliotheek Assen); *Yessie Vanden Branden* (bibliotheekmedewerker + hoofdredacteur website, Juridische bibliotheek, Universiteit Leiden); *Nigel Browne* (information manager Institute for Housing and Urban Development Studies (IHS), Rotterdam; coördinator Informatie- en Documentmanagement, Erasmus IDM); *Judith Dunham-Borst* (informatie intermediair Universiteitsbibliotheek Erasmus Universiteit Rotterdam); *Hans Hendriks* (intranet webmaster Océ-Technologies B.V.Venlo); *Annemieke Jurgens* (consultant InfoManagement, Amsterdam); *Peter De Marrez* (medewerker dienst e-bronnen, Universiteitsbibliotheek Katholieke Universiteit Leuven); *Corine Noordzij* (informatiespecialist Communicatie Adviesbureau Hill & Knowlton; Mediatheek Hogeschool Leiden); *Bea Pijn-Blom* (bibliotheektechnisch medewerker Humaniora en Kaartenverzameling, Vrije Universiteit Amsterdam); *Jacques Plugge* (consultant, voormalig Projectleider Strategische Ontwikkelingen, Bibliotheek TU Delft); *Eric Sieverts* (consultant sector Innovatie & Ontwikkeling, UB Utrecht; docent Instituut voor Media- en Informatiemanagement, Hogeschool van Amsterdam); *Harmen Sikkenga* (informatiespecialist Bibliotheek Economie / Bedrijfskunde / Ruimtelijke Wetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen); *Martien Versteeg* (informatie- en collectiespecialist Beeldende Kunsten en Algemene Cultuurwetenschappen, UB-Amsterdam); *Dick Vestdijk* (mediathecaris Communicatie en Journalistiek, Hogeschool Utrecht).

Met dank voor bijdragen van Jan-Arjen Mondria en John van de Pas.

Het IP WebtestPanel aan het werk



FOTO: NFP PHOTOGRAPHY/TON MINNEN

De meeste bibliotheken linken ook naar catalogi van andere instellingen (slechts vijf sites doen dit niet). Een catalogus van een bepaalde instelling waarnaar het meest verwezen zou worden, springt er niet uit. Deze links zijn ook eerder afhankelijk van de zwaartepunt domeinen van een bibliotheek.

Elektronische bronnen

In vergelijking met de vorige webtest beschikken de geteste websites tegenwoordig over duidelijk meer digitale content. Zoals te verwachten bieden bijna alle bibliotheeksites databanken en elektronische tijdschriften in abonnement aan, al dan niet samen of in aparte lijsten. Daarom werd ditmaal ook het aanbod van de elektronische collectie onder de loep genomen. Het diepgaand onderzoeken daarvan door het testpanel was overigens niet altijd even goed mogelijk, omdat in de licenties van veel database-producenten en tijdschriftuitgevers allerlei toegangsbeperkingen zijn vastgelegd. Veel van deze digitale bronnen zijn alleen toegankelijk binnen de campus van de betreffende instelling of voor geauthenticeerde studenten of medewerkers, soms zelfs alleen voor gebruikers binnen een bepaalde faculteit of afdeling. Het is evenwel nuttig om buitenstaanders een beeld te geven van wat je op het elektronische vlak bezit. Bijna alle websites geven dan ook voor externe bezoekers een overzicht van de toegankelijke elektronische bronnen. Alleen Leiden vraagt eerst een login, en Nyenrode geeft abrupt een 'not authorized' foutmelding. Gent en Maastricht pakken dit het meest inzichtelijk aan: alle niet van buiten toegankelijke bronnen worden getoond, maar op Windows-wijze uitgegrijsd (zowel in Internet Explorer als in Firefox). Bij anderen wordt dit doorgaans eenvoudig aangegeven met icoontjes (zoals in Utrecht of KB-Brussel) of woorden (zoals in Groningen of Leuven).

Alle bibliotheken voorzien in een overzicht van toegankelijke databanken. Vier bibliotheken (Hasselt, Kampen, KB-Brussel, Delft) geven daarbij geen inhoudsbeschrijving. De anderen doen dat wel, maar met uiteenlopende diepgang. Soms bestaan de beschrijvingen maar uit één regel. Soms is niet bij alle databanken een inhoudsbeschrijving aanwezig. De mogelijkheid om in meerdere (bibliografische) databanken tegelijk te zoeken is een meerwaarde die de bibliotheekdienstverlening op het lijf geschreven lijkt. Toch vond het testpanel deze faciliteit bij nauwelijks de helft van de onderzochte websites. De (Nederlandse) bibliotheken die dit soort metasearch aanbieden, doen dat vrijwel altijd via of MetaLib- of iPort-software. De lokale benaming waaronder dat op de site gebeurt, verschilt echter nog wel eens. Zo zijn RUG-Combine (Groningen) en U-LIP (Leiden) allebei gebaseerd op MetaLib. Daarnaast bieden bepaalde leveranciers zoals SilverPlatter/ERL of CSA de mogelijkheid om uitsluitend de door hen geleverde databanken tegelijk te doorzoeken. Deze veel beperkter functionaliteit is niet heel uitgebreid onderzocht, maar in de tabel zo mogelijk wel met noten aangegeven.

Naast (bibliografische) databanken worden meestal ook zeer vele e-tijdschriften aangeboden, vaak op basis van consortiumcontracten met de betreffende uitgevers. Bij Rotterdam

en Tilburg is er geen overzichtslijst van e-tijdschriften, alleen een specifieke zoekmogelijkheid. Alleen bij Humanistiek werd een gezamenlijke lijst gevonden die zowel de papieren als de elektronische tijdschriften in abonnement bevat, maar die elektronische tijdschriften waren er dan ook slechts zeven. Nochtans zou de materiaal soort voor een gebruiker niet mogen uitmaken. Lijsten van elektronische tijdschriften lijken hoe dan ook voorrang te hebben. Deze zijn logischerwijze ook eenvoudiger te realiseren, aangezien de toegang toch al geregeld en onderhouden moet worden. Uit het systeem dat het meest gebruikt wordt voor reference linking naar artikelen in e-tijdschriften, het oorspronkelijk in Gent ontwikkelde SFX, kunnen zulke lijsten ook eenvoudig automatisch gegenereerd worden. In deze lijsten is lang niet altijd te zien welke tijdschriften ook van buiten de instelling toegankelijk zijn.

De eerder besproken metasearch-functionaliteit wordt nergens rechtstreeks op de digitale tijdschriftartikelen toegepast. Utrecht biedt in zijn Omega-systeem echter wel de mogelijkheid om de metadata en abstracts van het merendeel van de digitaal beschikbare tijdschriftartikelen, ongeacht van welke uitgever of leverancier deze afkomstig zijn, met behulp van een eigen zoekmachine tegelijkertijd te doorzoeken.

Niet elke bibliotheek moedigt virtueel verkeer aan. Leiden adviseert om voor een snel antwoord de telefoon te pakken

Wanneer de aanwezigheid en doorlinkmogelijkheden van tijdschriftlijsten door toegangsbeperkingen niet feitelijk getest konden worden, kan door zichtbare aankondiging van SFX-functionaliteit wel worden afgeleid dat die faciliteiten er zijn. Hoewel dit betekent dat ze voor elders werkende informatieprofessionals van weinig nut zullen zijn, is het toch wel interessant te zien hoe algemeen dit soort functionaliteit al wordt aangeboden, omdat het een van de methoden is om – vooral onder studenten – de concurrentie met populaire systemen als Google te kunnen volhouden. Daarom informeren we hierover in de tabel toch zo uitgebreid mogelijk.

Omdat zo veel van de aangeboden informatie op basis van licenties is voorbehouden aan geautoriseerde gebruikers van de instellingen, is het zeker van belang dat hen mogelijkheden worden geboden die informatie ook vanuit locaties buiten het IP-domein van de campus van de eigen instelling te raadplegen. Proxy of VPN (Virtual Private Network) oplossingen, waarmee een gebruiker ook wanneer hij thuis of in het buitenland is, geauthenticeerd kan worden, zijn intussen gemeengoed. Alleen bij enkele van de kleinere instellingen was nergens een indicatie hiervoor te vinden. Hoewel de doelgroep van de beide nationale bibliotheken zich

natuurlijk wat minder eenduidig laat beschrijven voor met informatieleveranciers te sluiten contracten, biedt toch ook de KB-Den Haag al een dergelijke dienstverlening.

Repositories

De laatste jaren maken de zogenaamde *institutional repositories* opgang. Toch lijkt de term nog niet echt eenduidig in gebruik. Het testpanel definieerde het in algemene zin als: een opslagplek voor de wetenschappelijke output van medewerkers van een instelling. Op Kampen en Humanistiek na bieden alle Nederlandse sites een repository aan, waarvan Twente als enige zonder full-text.

Onder de Vlaamse sites vond het panel alleen bij KB-Brussel, Hasselt en Gent een repository. Gent is de enige die een (beperkte) full-text toegang geeft. Blijkbaar staat deze ontwikkeling in Vlaanderen nog meer in de kinderschoenen.

DIENSTVERLENING

Een belangrijk deel van de – vooral digitale – dienstverlening is direct gekoppeld aan de beschikbare collectie digitale bronnen. In het voorgaande zijn daarover al algemene opmerkingen gemaakt. Hier beperken we ons daarom vooral tot de faciliteiten en overige diensten en de wijze waarop de gebruiker hiervan via de website op de hoogte wordt gebracht.

Ondersteuning

Als gebruiker wil je dat de website voor zich spreekt en dat de gevonden informatie zonneklaar is. Zo werken de meeste sites echter niet. Het is nog steeds noodzakelijk dat de bibliotheken uitleg geven over hoe de site is te bevragen en hoe de informatie kan worden gebruikt. We hebben ons hier beperkt tot wat de website zelf aan ondersteuning biedt. In het algemeen bevatten de sites een FAQ-sectie. In een enkel geval, zoals bij Groningen en Utrecht, zijn de vragen daarin gerubriceerd. Daarnaast wordt vaak een webformulier aangeboden voor het stellen van vragen, het doen van suggesties of het leveren van commentaar. Soms kan hiermee ook een zoekvraag worden gesteld. Het zijn vooral de kleinere bibliotheken die geen helpfunctie hebben. Een gebruiker die met de FAQ-sectie niet wordt geholpen, kan zijn vraag op verschillende manieren aan de bibliotheek voorleggen. In de meeste gevallen kan dat virtueel via een elektronische balie, per e-mail of middels de aloude telefoon. Slechts een enkele bibliotheek, waaronder UvA en KB-Den Haag, biedt de mogelijkheid om al chattend tot een antwoord te komen. Niet elke bibliotheek moedigt virtueel verkeer aan. Leiden adviseert om voor een snel antwoord de telefoon te pakken. Hoe snel op vragen via mail of webformulier wordt gereageerd, hebben we niet in de praktijk getest, omdat zoiets slechts een momentopname zou geven. In minder dan de helft van de gevallen wordt op de website expliciet aangegeven binnen hoeveel werkdagen zo'n antwoord zou moeten komen. Andere bibliotheken beloven een vraag 'zo spoedig mogelijk' te beantwoorden.

Faciliteiten

Naast de ondersteuning bij het gebruik, kan een gebruiker ook benieuwd zijn naar informatie over de faciliteiten die worden aangeboden, zoals: hoeveel studieplekken zijn er,



De site bevat slechts twee pagina's, maar wel met de meest praktische informatie

waar zijn de pc-werkplekken of welke repromogelijkheden zijn er? De algemene indruk is dat de beschikbare faciliteiten door de bibliotheken bij de gebruikers bekend verondersteld worden. Zo geven maar twee bibliotheken (Delft en Kampen) antwoord op de vraag naar het aantal publiekspc's. Een gunstige uitzondering vormt de informatie over de toegang tot externe bestanden. Die wordt, met een enkele uitzondering, overal aangeboden. De informatie over de faciliteiten die wel gevonden is, is niet altijd even helder; onder de Vlaamse bibliotheken nog minder dan bij de Nederlandse. In het algemeen hechten kleine bibliotheken met specifieke doelgroepen hier minder belang aan.

Diensten

Naast ondersteuning en de geboden faciliteiten is het aanbod van diensten voor de gebruiker van groot belang. Zeventien van de onderzochte bibliotheken bieden al hun dienstverlening in één overzicht aan. Interessant is dat enkele bibliotheken de digitale dienstverlening apart aanbieden, zoals VU-Amsterdam waar via de homepage een aantal digitale diensten snel bereikbaar is, zoals het plaatsen van een IBL-aanvraag en het stellen van vragen aan de *Digidesk*.

Je zou zeggen dat een bibliotheek het als een van haar kerntaken beschouwt om informatie te bieden over instructies en cursussen. In acht gevallen biedt de site echter geen aanknopingspunten en aan informatie over instructies die al hebben plaatsgevonden (VU-Brussel) heeft de gebruiker niet veel. Bij de bibliotheken die wel informatie verstrekken ligt de nadruk op het algemene onderwerp *Literatuur zoeken* en op specifieke cursussen zoals *Endnote*, *Reference manager*, *Zoeken op Internet* en *Beeldbewerking*. Minder aandacht wordt besteed aan de eigen vestiging of de eigen catalogus. Vier bibliotheken geven informatie over zowel rondleidingen, catalogusinstructie als literatuur zoeken. Drie daarvan bieden ook nog andere cursussen aan.

Van de zeven negatieve antwoorden op de vraag naar online instructies en cursussen betrof het vreemd genoeg vijf keer een Vlaamse bibliotheek. Uit de positieve antwoorden bleek dat de bibliotheken zich concentreren op *Catalogusinstructie*

en de cursussen *Literatuur zoeken*. In hoeverre het ontbreken van een zelfstandige catalogusinstructie wordt gecompenseerd in de cursus *Literatuur zoeken*, is niet nader onderzocht. Een klein aantal bibliotheken, waaronder Groningen, biedt een virtuele rondleiding aan. Tilburg introduceert de bibliotheek in een Powerpointpresentatie. Naast deze 'kern'-cursussen wordt een veelheid aan andere instructies aangeboden. Een greep: *Endnote*, *Internetbronnen* en *Datastream*. Niet alle online cursussen zijn interactief. Soms vindt een gebruiker instructies in de vorm van pdf-bestanden. Ook zijn niet alle cursussen zelf ontwikkeld, regelmatig wordt gelinkt naar een cursus die elders is samengesteld, zoals *TILT* of de al niet meer bestaande *Internet Detective*.

Zoveel bibliotheken, zoveel plaatsen waar een dienst wordt aangeboden. De aanwinstenlijsten vonden we onder meer bij de algemene collectieinformatie, soms weggeloopt achter een pagina met het collectioneringsprofiel, of ze staan verspreid over de delen van de website die aan de verschillende onderwerpsgebieden of faculteiten gewijd zijn. Overigens is dit nog altijd beter dan de vijf bibliotheken die helemaal geen aanwinstenlijsten op de site publiceren.

In de regel lijken deze diensten alleen voor de eigen gebruikersgroep of de universitaire medewerkers beschikbaar. Duidelijk zijn de meeste bibliotheken daar overigens niet in. In een enkel geval, zoals bij Wageningen en Nyenrode, worden expliciet diensten aangeboden aan derden, met name bedrijven. Het gaat hierbij doorgaans om literatuuronderzoek, IBL en attendering. De gebruiker die wil weten wat een specifieke vorm van dienstverlening of het gebruik van een van de faciliteiten kost, vindt op de meeste sites één totaaloverzicht met tarieven. Een kleine minderheid van de bibliotheken biedt bij het onderwerp van de verleende dienst, inzicht in de kosten. Er zijn drie bibliotheken waar slechts een beperkt aantal tarieven worden genoemd en bij Kampen konden we helemaal geen informatie over tarieven vinden.

CONCLUSIES

In de voorgaande paragrafen hebben we al heel wat observaties van commentaar voorzien. Hierna volgen niettemin nog wat samenvattende conclusies, waargenomen trends en een globale vergelijking met de resultaten van de test uit 1999.

De test uit 1999

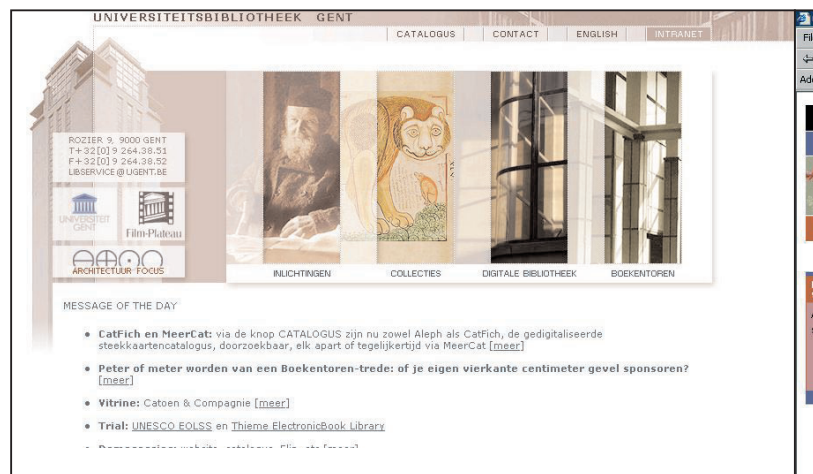
Grote verschillen met de vorige test van wetenschappelijke bibliotheeksites, die niet veel oordelen bevatte afgezien van de plusjes en minnetjes in de tabel, springen na de huidige test niet in het oog. Ook toen ontbrak bijvoorbeeld in Leiden al een Engelse versie van de site (evenals trouwens in Twente, nu de enige website zonder Nederlandse versie!). Enige verschillen zijn er wel in meer technische aspecten. JavaScript werd nog nauwelijks gebruikt, terwijl het gebruik daarvan nu zo algemeen is dat we het niet eens meer expliciet onderzocht hebben. CSS stylesheets, in 1999 nog zo weinig gebruikt dat ze zelfs niet onderzocht zijn, blijken nu op alle onderzochte websites te worden toegepast. Een verslechtering toont de vindbaarheid van medewerkersgegevens. Destijds konden die nog op bijna elke website

gevonden worden, nu veel minder. Dit zou wel eens kunnen samenhangen met de introductie van intranetten voor de bibliotheekmedewerkers zelf, waartoe dit soort informatie nu vaak beperkt blijft. Naar buiten toe worden dan, behalve gegevens over de directeur, alleen nog anonieme e-mailcontacten vermeld.

Waar er wel duidelijke verschillen zijn met nu, zijn die vooral te vinden in dat wat toen niet genoemd of onderzocht werd. De nadruk lag nog op de catalogus als de belangrijkste dienst die een bibliotheek zijn wetenschappers en studenten online kon bieden. De digitale bibliotheek, met via webinterfaces doorzoekbare databanken en grote aantallen digitale tijdschriften had destijds nog onvoldoende gestalte gekregen op de websites, om toen al in de webtest opgenomen te worden.

Navigatie en toegankelijkheid

De factoren die de navigeerbaarheid van de site bepalen, waaraan we nu veel aandacht hebben besteed, werden in 1999 nog nauwelijks genoemd. Een communis opinio over de middelen waarmee je die navigeerbaarheid redelijk kunt garanderen bestond toen kennelijk nog niet. In de huidige test tonen de meeste sites een consequent doorgevoerde indeling per rubriek of per pagina. Voor de navigatie wordt bovendien vrij vaak bovenaan elke pagina een of andere vorm van kruimelpad gevonden. Sitemaps, toen uiterst zeldzaam, komen nog altijd niet veel voor, terwijl ze voor de huidige veel uitgebreidere websites toch vaak onontbeerlijk blijken. Zoekmachines die in zulke gevallen zouden kunnen helpen, blijken vaak niet of niet makkelijk tot alleen de bibliotheeksite beperkt te kunnen worden. Erg vaak kwamen we kleine lettertjes tegen, een euvel dat



Consistent en tegelijkertijd stijlvol vormgegeven zijn de webpagina's van de Universiteitsbibliotheek Gent en van de Bibliotheek Rijksuniversiteit Groningen

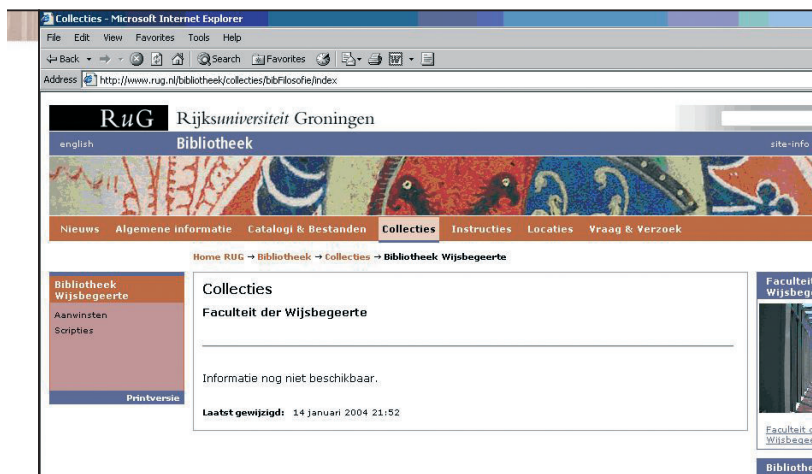
overigens vrij algemeen lijkt op internet. Verder voldeden maar zes sites op basis van hun homepagina aan de meest basale priority-1 richtlijn van W3C voor toegankelijkheid voor gehandicapten. Dit was een onderwerp waar ook in 1999 al enige aandacht aan werd besteed.

Ondersteuning

De ondersteuning op de verschillende sites en de informatie over de faciliteiten en dienstverlening bleken wisselend van aard en van diepgang. Een vergelijking op deze punten met de webtest van zeven jaar geleden is niet mogelijk omdat deze onderwerpen in 1999 niet zijn onderzocht. Dat duidt erop dat er toen geen of weinig aandacht aan werd besteed. De afgelopen jaren zijn de bibliotheken doordrongen van het belang van duidelijke en overzichtelijke informatie over

De geteste bibliotheeksites

Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam:	http://www.uba.uva.nl/
Bibliotheek van de Vrije Universiteit:	http://www.ubvu.vu.nl/
Bibliotheek Technische Universiteit Delft:	http://www.library.tudelft.nl/ws/235/f_NL.html
Koninklijke Bibliotheek Den Haag:	http://www.kb.nl
Bibliotheek Technische Universiteit Eindhoven:	http://www.tue.nl/bib/
Bibliotheek Rijksuniversiteit Groningen:	http://www.rug.nl/Bibliotheek/index
Universiteitsbibliotheek Universiteit Leiden:	http://ub.leidenuniv.nl/
Universiteitsbibliotheek Universiteit Maastricht:	http://www.unimaas.nl/default.asp?template=portal.htm &id=BR3MEI7V0PW523A24OV2&taal=nl
Universiteitsbibliotheek Radboud Universiteit Nijmegen:	http://www.ru.nl/ubn/
Universiteitsbibliotheek Erasmus Universiteit Rotterdam:	http://www.eur.nl/ub
Bibliotheek Universiteit van Tilburg:	http://www.uvt.nl/diensten/bibliotheek/
Universiteitsbibliotheek Universiteit Twente:	http://www.utwente.nl/ub/
Universiteitsbibliotheek Universiteit Utrecht:	http://www.library.uu.nl/
Bibliotheek Wageningen Universiteit & Researchcentrum:	http://library.wur.nl/home/index_nl.html
Bibliotheek Theologische Universiteit Kampen:	http://www.theologischeuniversiteitkampen.nl/generallInfo.asp?IntEntityId=154
Bibliotheek Nyenrode Business Universiteit:	http://library.nyenrode.nl/
Bibliotheek Universiteit voor Humanistiek:	http://www.uvh.nl/defaultuvh.asp?old=95&oChapter=5&hld=subh04
Koninklijke Bibliotheek van België:	http://www.kbr.be/
Bibliotheek Universiteit Hasselt:	http://www.uhasselt.be/bibliotheek/
Universiteitsbibliotheek Katholieke Universiteit Leuven:	http://bib.kuleuven.be/
Bibliotheek Katholieke Universiteit Brussel:	http://www.kubrusse.ac.be/diensten/bib/bib.htm
Universiteitsbibliotheek Gent:	http://lib.ugent.be/
Bibliotheken Universiteit Antwerpen:	http://lib.ua.ac.be/
Bibliotheek Vrije Universiteit Brussel:	http://www.vub.ac.be/BIBLIO/



deze onderwerpen voor de gebruiker. Overigens kan de bibliotheek daarbij ook de niet-virtuele faciliteiten en diensten en de fysieke collectie onder de aandacht brengen. Er is wel verschil in de mate waarmee een bibliotheek zich op deze punten profileert. Het lijkt alsof 'jonge' bibliotheken, zoals Tilburg, Twente en Wageningen, dit belangrijker vinden dan de klassieke. Dat diensten steeds belangrijker worden is duidelijk te zien op de site van de Amerikaanse *MIT Libraries* (<http://libraries.mit.edu/>). Niet het nieuws over de bibliotheek of de collectie staat centraal maar de directe toegang tot een aantal voor de gebruiker belangrijke diensten.

De digitale bibliotheek

De websites van de wetenschappelijke bibliotheken zijn overduidelijk het middel geworden om de digitale bibliotheek bij de gebruikersgroep te brengen. Ook als de geautoriseerde gebruikers zich niet op de instelling zelf bevinden, kunnen ze vrijwel altijd toegang krijgen, ook tot die informatie die niet vrij voor de hele wereld toegankelijk is. Consortiavorming, zowel ten aanzien van de digitale bronnen als ten aanzien van diverse softwaretools, brengt wel enige uniformering van de geboden dienstverlening met zich mee. Toch weten de meeste bibliotheken zich nog wel afzonderlijk te profileren door de manier waarop ze die bronnen en diensten in hun website integreren en door de *look-and-feel* van de schermen en interfaces van sommige van de bijbehorende systemen toch enigszins aan eigen naamgeving, huisstijl en vormgeving aan te passen. Opmerkelijk was dat bij een deel van de bibliotheken de presentatie van de websites nog altijd sterk plaatsvindt vanuit de fysieke situatie, ter ondersteuning van de fysieke collectie, om de gebruiker het gebouw zelf in te lokken. Met de nadruk op dienstverlening aan specifieke gebruikersgroepen met specifieke informatiebehoeften op specifieke (fysieke) locaties is dat misschien ook niet altijd zo verwonderlijk. Ook biedt de digitale bibliotheek nog niet voor elk specialisme een uitputtend aanbod van noodzakelijke informatiebronnen.

Anderzijds was er een redelijk aantal instellingen waar de trend zichtbaar werd om niet alleen digitale diensten aan te bieden maar ook digitale producten. Zo profileer je je niet alleen met wat je hebt maar ook met wat je kunt. Voorbeelden zijn beeldbestanden zoals bij UvA, gescande oude boeken en handschriften, zoals onder meer bij KB-Den Haag en Utrecht, en digitale boeken en tijdschriften waarvoor de

bibliotheek als uitgever optreedt. De al zo vaak gesignaleerde vermenging van functies en taken tussen de verschillende spelers in de informatieketen, begint dus ook op de websites van sommige grote wetenschappelijke bibliotheken zichtbaar te worden. De bibliotheek als concurrent van een uitgever als Elsevier, die zich met bibliotheekachtige functionaliteit juist zelf op de eindgebruiker richt. En Google dat zich met Google-Print en Google-Scholar als concurrent van de bibliotheek – en ook van de uitgever en de databaseproducent – doet gelden.

Integratie met onderwijs?

In de literatuur en in universitaire projectaanvragen komen we de laatste tijd nogal eens het begrip *learning resource center* tegen, dat de functionaliteit en dienstverlening van bibliotheken van hoger onderwijsinstellingen een nieuwe dimensie – en die bibliotheken een nieuwe toekomst – moet geven. In een wat negatieve benadering, zou dit omschreven kunnen worden als de nieuwe kleren van de onderwerpsportal. Meer positief omschreven is het een nieuwe invulling waarbij niet alleen geselecteerde relevante informatie voor specifieke groepen studenten en onderzoekers digitaal beschikbaar wordt gesteld, maar waarbij de aanwezige expertise op het terrein van duurzaam opslaan en inhoudelijk toegankelijk maken ook wordt toegepast op het (digitale) onderwijsmateriaal zelf. Ook digitale leeromgevingen als Blackboard of WebCT dienen daarin geïntegreerd te worden. Het geheel zou nog gecompleteerd moeten worden met functionaliteit om aan gemeenschappelijke producten te kunnen samenwerken, en met mogelijkheden voor het vormen en ondersteunen van al dan niet lokale wetenschappelijke communities. Ondanks de ongetwijfeld goede bedoelingen op dit terrein, zijn we op de nu onderzochte bibliothecaire websites nog maar heel weinig praktische uitwerkingen hiervan tegengekomen. Het enige dat enigszins in die richting ging, waren de Virtuele Kenniscentra in Delft en datgene wat daar DelftSpecial heet, en een proefproject waarin onder meer Groningen en Tilburg deelnemen.

En verder nog

Ter afsluiting tenslotte nog een paar persoonlijke favorieten van de samensteller van dit verslag ten aanzien van het uiterlijk van de websites. De sites van Groningen en Gent sprongen er duidelijk uit, wat betreft de wijze waarop de webpagina's consistent en tegelijkertijd stijlvol waren vormgegeven. Onderling waren deze twee wel heel verschillend: Groningen wat stijver en formeler – het Noorden nietwaar? – en Gent, dichterbij het Bourgondische Zuiden, wat speelser en kunstzinniger.

Slotnoot

Hoewel het testpanel de grootste zorgvuldigheid heeft nagestreefd bij het beantwoorden van de testvragen, kunnen omissies niet worden uitgesloten. Als bepaalde wel aanwezige functionaliteit niet zou zijn opgemerkt, is dit overigens wel een indicatie van een onduidelijke of niet-systematische presentatie.