

Geraadpleegde literatuur

Wij geven hier een overzicht van alle literatuur waarnaar in de tekst werd verwezen, of waaraan betekenisvolle citaten werden ontleend. Teksten die bij het schrijven van dit werk een bron van studie en inspiratie zijn geweest, worden bij de desbetreffende hoofdstukken in het onderdeel *Aanbevolen literatuur* vermeld.

De verschillende literatuuroverzichten willen uitdrukkelijk meer zijn dan louter een verantwoording of een opsomming van titels. Ze zouden hun doel hebben bereikt, als ze bij de lezer zouden aanzetten tot verdieping in de onderwerpen die aan bod zijn gekomen.

Wij hebben zowel van gedrukte bronnen als van zogenaamde *online resources* gebruik gemaakt. De vorm waarin deze laatste zijn vermeld, is gebaseerd op de “*Voorlopige richtlijnen voor het catalogiseren van online resources*”³⁸ die door Pica in 2002 werden opgesteld en die nu min of meer algemeen ingang hebben gevonden. Binnen de opzet van dit werk hebben wij echter gemeend te kunnen volstaan met een vereenvoudigde toepassing van deze richtlijnen.

Omdat online resources een neiging tot vluchtigheid vertonen, hebben wij het nuttig geacht om zoveel mogelijk een ‘datum van laatste controle’ en een ‘datum van update’ op te nemen (beide in het ISO-formaat JJJJ-MM-DD). De eerste datum is “*de datum waarop voor het laatst is gecontroleerd of de beschreven online resource nog beschikbaar is.*” (OCLC Pica, 2002:10). De tweede datum geeft aan wanneer de bron voor het laatst werd geüpdatet.

Tijdens de voorafgaandelijke literatuurstudie bleek dat nogal wat gedrukte bronnen geheel of gedeeltelijk ook on line beschikbaar zijn. In ieder geval werd dit zoveel mogelijk gecontroleerd. Met de aanwezigheid van bronnen in betaalde databanken

³⁸ Voorlopige richtlijnen voor het catalogiseren van online resources [online resource]. OCLC Pica [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2002-07-02. URL: <http://www.oclc.org/content/1042/onlineresources.pdf>

zoals die van het *Institut de l'Information Scientifique et Technique* (INIST), *Ingenta* of *Emerald* werd echter geen rekening gehouden. Hetzelfde geldt voor full-text-archieven die enkel via bepaalde internetdomeinen of IP-ranges beschikbaar zijn (dit is bijvoorbeeld het geval voor de universitaire campussen). Alle on line bronnen zijn dus vrij toegankelijk, maar registratie is in een beperkt aantal gevallen noodzakelijk. Wie zich verder in de vakliteratuur wil verdiepen zal de vermelding van de on line beschikbaarheid hopelijk als een tijd- en kostenbesparend hulpmiddel ervaren.

Tot slot wijzen we er nog op dat in de elektronische versie van dit document (Portable Document Format of PDF) alle opgenomen verwijzingen naar online resources of webpagina's bestaan uit actieve hyperlinks. Wanneer de tekst geopend is in Adobe Reader (het vroegere Acrobat Reader) dan kunnen deze hyperlinks worden aangeklikt, waarna het desbetreffende document wordt geopend in een nieuw browservenster of (voor de PDF-documenten) in een nieuw venster van Adobe Reader. Omwille van de leesbaarheid werden hyperlinks in dit document echter niet in de traditionele blauwe kleur en onderlijnd weergegeven. De PDF-versie van deze tekst bevindt zich op de bijgevoegde cd-rom.

24/7 REFERENCE

2003. 24/7 Reference [online resource]. Metropolitan Cooperative Library System [host].

Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: <http://www.247ref.org/>

AG CONSULT

2002. Belgian web usability 2002 rapport. Boom, AG Consult, 2002, 260 p.

AHLERS, Torsten

2002. *Betrieb eines WWW-Portals mit Unterstützung durch ein Content-Management-System*.

In: Bibliotheksdienst, vol. 36 nr. 3, p. 281-297.

ALADIN

2003. Al@din [online resource]. Bibliotheek.nl [host].

Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: <http://aladin.bibliotheek.nl/>

ASHCROFT, Linda & Clive Hoey

2001. *PR, marketing and the Internet: implications for information professionals*.

In: Library Management, vol. 22 (2001) nr. 1/2, p. 68-74.

BERG, Ingrid P.

1998. Marketing via het internet. [S.l.], Kluwer, 1998, 89 p.

BESANT, Larry X. & Deborah Sharp

2000. *Libraries need relationship marketing*.

In: Information Outlook, vol. 4 nr. 3 (March 2000), p. 17-22.

Ook als online resource: Findarticles [host]. Datum laatste controle: 2002-09-03.

URL: http://www.findarticles.com/cf_o/moFWE/3_4/61533802/print.jhtml

BIBLIOTEKSVAGTEN

2003. BiblioteksVagten [online resource]. BiblioteksVagten [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: <http://www.biblioteksvagten.dk/>

BIBLIOTEKSSTYRELSSENS

2003. Biblioteksstyrelsens [online resource]. Biblioteksstyrelsens [host].

Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: <http://www.bs.dk/>

BILAL, Dania & Joe Kirby

2002. *Differences and similarities in information seeking: children and adults as web users*.

In: Information Processing and Management, vol. 38 nr. 5 (special issue 'Issues of context in information retrieval'), p. 649-670.

BOEKHORST, Albert, Diane Koers & Inge Kwast

1999. Informatievaardigheden. Utrecht, Lemma, 1999, 200 p.

BUURMA, Hans

1996. 50 Tips voor klantgericht werken in overheid en publieke sector.

Amsterdam, Buurma, 1996, 72 p.

BUYDENS, Mireille

1998. Auteursrechten en internet: problemen en oplossingen voor het creëren van een online databank met beelden en/of tekst. Brussel, DWTC, 1998, 104 p.

CATALANO, Frank & Bud Smith

2001. Internetmarketing voor dummys. Amsterdam, Addison Wesley, 2001, xviii, 318 p. (oorspr. titel: Internet marketing for dummys. Foster City, IDG Books, 2001).

CONEY, Mary B. & Michaël Steehouder

2000. *Role playing on the web: guidelines for designing and evaluating personas online*. In: Technical Communication, vol. 47, nr. 3 (August 2000), p. 327-340.

Ook als online resource: Technical Communication Online [host]. Datum laatste controle: 2002-09-25. Update: 2000-03-30.

URL: <http://www.techcomm-online.org/issues/v47n3/pdf/o409.pdf>

COOTE, Helen & Bridget Batchelor

1997. How to market your library service effectively. London, Aslib, 1997 (second edition), 52 p.

COX, Andrew

2001. *Web site design and content management*.

In: Very informal newsletter on library automation (VINE), jrg. 2001 nr. 124, p. 3-5.

DAVIS, Gillian

2001a. For-profit information providers: are libraries threatened? [online resource]. Suite101 [host].

Datum laatste controle: 2002-09-17. Update: 2001-01-09.

URL: <http://www.suite101.com/article.cfm/9460/56947/>

DE BRABANDER, Guido, Anniek Desmet & Krista Van Winkel

1999. De muzen nodigen uit!?: marketing in de cultuursector. Brussel, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 1999, 253 p.

DE GRAAFF, Wendy

2002a. *Jos Debeij: "Al@din op elke straathoek"* [interview].

In: BibliotheekBlad, jrg. 2002 nr. 1, p. 22-24.

2002b. *Onderzoeker Joop Boter: "Een supermarkt plaatst zijn producten toch ook niet alfabetisch"* [interview]. In: BibliotheekBlad, jrg. 2002 nr. 15-16, p. 22-23.

2002c. *Anne Lipow: digitale inlichtingendiensten met 24 uur per dag live contact.*

In: BibliotheekBlad, jrg. 2002 nr. 9-10, p. 40-41.

FAHRENKROG, Gabriele, Oliver Marahrens & Ewald Bittner

2002. *Des Surfers Leid, des Surfers Freud: Web Usability und wie man sie testet.*

In: NFD Information, Wissenschaft & Praxis, vol. 53 nr. 2 (März 2002), p. 73-76, 78-81.

FOLEY, Marianne

2002. *Instant messaging reference in an academic library: a case study.*

In: College & Research Libraries, vol. 63 nr. 1 (January 2002), p. 36-45.

GARRETT, Jesse James

2002. *The elements of user experience: user-centered design for the web.* Indianapolis, New Riders, 2003 (second edition), xiv, 194 p.

Ook als online resource:

Table of contents. Jesse James Garrett [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

Update: 2002-07-00.

URL: http://www.jjg.net/elements/elements_toc.pdf (p. i, vi-ix van het boek)

Introduction. Jesse James Garrett [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2002-07-00.

URL: http://www.jjg.net/elements/elements_intro.pdf (p. 1-4 van het boek)

Chapter 2 : meet the elements. Jesse James Garrett [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

Update: 2002-07-00.

URL: http://www.jjg.net/elements/elements_cho2.pdf (p. 20-36 van het boek)

GEMEENTELIJKE OPENBARE BIBLIOTHEEK BALEN

2003. *Gemeentelijke openbare bibliotheek Balen* [online resource]. Gemeente Balen [host].

Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: <http://www.balen.be/bib/>

GLAS, Barrita, Manja Koomen et al.

2000. *IP's website test: openbare bibliotheken.*

In: Informatie Professional, vol. 4 (2000) nr. 2, p. 18-25, 27-29, 31.

Ook als online resource: Informatie Professional [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.informatieprofessional.nl/upload_images/webtest/webtest_2-_OB.pdf

GROSSETTA NARDINI, Holly K.

2002. *Lessons for working with web designers.* In: Online, vol. 26 nr. 2 (March/April 2002), p. 51-56.

GRAY, Daniel

2000. *Kwaliteit op het web.* Schoonhoven, Academic Service, 2000, xvi, 197 p. (oorspr. titel: Looking good on the web: build your knowledge base for creating professional, compelling, and well-designed web sites. [S.l.], Coriolis, 1999).

HENDRIKX, Willem

1999. *Schrijven voor het beeldscherm: internet, intranet, helpsystemen.* Den Haag/Antwerpen, Sdu/Standaard, 1999, 164 p.

HIEP, Herbert-Jan & Peter Fransen

2002. *Website-management nog in de kinderschoenen.*

In: Tijdschrift voor Marketing, vol. 36 nr. 7/8 (juli/augustus 2002), p. 54-56.

HOMANN, Benno

2002. *Defizite bibliothekarischer Websites: Ergebnisse eines Round Tables.*

In: Bibliotheksdienst, vol. 36 nr. 10, p. 1323-1335.

HOOFDSTEDELIJKE OPENBARE BIBLIOTHEEK

2003. Hoofdstedelijke openbare bibliotheek [online resource]. Vlaamse Gemeenschapscommissie [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.
URL: <http://www.hob.be/>

HUIZING, Klaas Jan & Wencke Taatgen

1999. Klantgerichte websites. Utrecht, A.W. Bruna, 1999, 160 p.

JANTZ, Roland C.

2000. *Technological discontinuities in the library* [online resource]: *digital projects that illustrate new opportunities for the librarian and the library*. In: Conference proceedings of the 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August 2000. IFLA [host]. Datum laatste controle: 2002-08-28. Update: 2000-05-08.
URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/006-120e.htm>

KASSENAAR, Peter & Oskar van Rijswijk

2003a. Handboek website usability. Schoonhoven, Academic Service, 2003, 412 p.

Ook als online resource:

Inleiding. Handboek usability [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.handboekusability.nl/pdf/handleiding_website_usability_inleiding.pdf (p. 1-9 van het boek)

Checklist site-ontwerp. Handboek usability [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.handboekusability.nl/pdf/usability_checklists_site.pdf (p. 376-378 van het boek)

Checklist paginaontwerp. Handboek usability [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.handboekusability.nl/pdf/usability_checklists_pagina.pdf (p. 379-382 van het boek)

Checklist schrijven voor het web. Handboek usability [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.handboekusability.nl/pdf/usability_checklists_webschrijven.pdf (p. 383-384 van het boek)

Checklist niet doen. Handboek usability [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.handboekusability.nl/pdf/usability_checklists_NietDoen.pdf (p. 385-386 van het boek)

KLUGKIST, Alex C.

1989. Bibliotheekmanagement. Deventer, Van Loghum Slaterus, 1989, 114 p.

KOTLER, Philip

1980. Marketing voor non-profit organisaties. Alphen aan den Rijn/Zaventem, Samsom Bedrijfsinformatie, 1992 (eerste druk, vijfde oplage, vertaald door H.P. Weijers en bewerkt door H.E. Wijnberg), 440 p.

KOTLER, Philip & Alan R. Andreasen

1996. Strategic marketing for nonprofit organizations. New Jersey, Prentice Hall, 1996 (fifth edition), viii, 632 p.

LEUNIS, Joseph

2002. Inleiding tot de marketing. Leuven/Leusden, Acco, 2002 (derde, herwerkte uitgave), 379 p.

LOWETTE, Toon

1999. Strategische gids voor de eigen website. [S.l.], Grid Electronic Publishing Consultancy, [1999] (volledig herwerkte tweede editie), 147 p.

MARINER, Vince

2002. *Logging usability*.

In: Netconnect (Winter 2002), p. 30-31 (supplement bij: Library Journal, vol. 127 nr 1).

MCADAMS, Mindy & Stephanie Berger

2001. *Hypertext*. In: Journal of Electronic Publishing [online resource], vol. 6 nr. 3 (March 2001). University of Michigan Press [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.
URL: <http://www.press.umich.edu/jep/06-03/McAdams/pages/>

MILBOU, Walter

2002. *Naar een website voor de Antwerpse openbare bibliotheken: een werkverslag uit de COB Antwerpen*. In: Openbaar, vol. 32 nr. 2 (april/mei/juni 2002), p. 153-160.

MOSTMANS, Brigitte

1998. Product- en kwaliteitszorg in openbare bibliotheken: een marketingbenadering. Eindverhandeling ingediend voor het behalen van het diploma Gespecialiseerde Studie Informatie- en Bibliotheekwetenschap, Universiteit Antwerpen, Informatie- en Bibliotheekwetenschap, januari 1998, 104 p.

MUET, Florence & Jean-Michel Salaün

2001. *Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation*. Paris, Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2001 (nouv. édition), 221 p.

NEBRASKA LIBRARY COMMISSION

2002. Planning and marketing: market your library [online resource]. Datum laatste controle: 2002-07-12.
URL: <http://www.nlc.state.ne.us/libdev/mini-courses/planning-marketing/marketing.html>

NIELSEN, Jakob

2000. *Designing web usability: the practice of simplicity*. Indianapolis, New Riders, 2000, 420 p.

NOTENBOMER, J.R. & W.J.K. Vreugdenhil

1997. *Internet als marketinginstrument: theorie en toepassingen voor úw onderneming*. Amsterdam/Antwerpen, Contact, 1997, 200 p.

ORAVA, Hilka.

1997. *Marketing is an attitude of mind* [online resource]. In: Conference programme and proceedings of the 63th IFLA General Conference, Copenhagen, Denmark, 31 August 31 - 5 September 1997. IFLA [host]. Datum laatste controle: 2002-09-03.
URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63orah.htm>

PACE, Andrew K.

2002. *Optimizing library web services: a usability approach*. Chicago, American Library Association Techsource, 2002, 87 p. (themanummer van: *Library Technology Reports*, vol. 38 nr. 2, March/April 2002).

POLL, Jan Emile

2001. *Marketing zonder winst oogmerk*. Utrecht, Lemma, 2001, 181 p.

POORT, Geert

2000. *Schrijven voor het web: een praktische handleiding*. Zaltbommel, Thema, 2000, 123 p.

PROJECTGROEP ALADIN

2003. *Handboek Al@din/QuestionPoint* [online resource]. Vereniging van Openbare Bibliotheken [host]. Den Haag, Vereniging NBLC, 2003 (3^{de} gewijzigde druk), 59 p.
Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2003-05-00.
URL: http://sitegenerator.bibliotheek.nl/aladin/img/docs/Handboek_Al@dinQP3.o.doc (Word)

QUESTIONPOINT

2003. *QuestionPoint* [online resource]. Datum laatste controle: 2003-07-13.
URL: <http://www.questionpoint.org>

ROOSE, Anne

2002. *Beroepsprofiel bibliotheekmedewerker*. Brussel, Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), 2002, 58 p.
Ook als online resource: SERV [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2002-10-31.
URL: <http://www.serv.be/servlet/genweb.servlet.MainServlet?toDo=open&id=1755&> (pdf)

ROWLEY, Jennifer

2003. *Information marketing: seven questions*.

In: Library Management, vol. 24 (2003) nr. 1/2, p. 13-19.

SANDERS, Yvonne, Jos Damen & Marten Hofstede

1999. *De website test: wetenschappelijke bibliotheken*.

In: Informatie Professional, vol. 3 (1999) nr. 5, p. 17-21.

Ook als online resource: Informatie Professional [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: http://www.informatieprofessional.nl/upload_images/webtest/webtest_1_w_bibliotheken.pdf

SARMELA, Matti

2002. *Publiclibraries dot Finland*. In: Scandinavian Public Library Quarterly, vol. 35 nr. 1, p. 8-10.

Ook als online resource: SPLQ [host]. Datum laatste controle: 2003-07-12.

URL: http://www.splq.info/issues/vol35_1/04.htm (artikel)

URL: http://www.splq.info/issues/vol35_1/1_2002.pdf (volledig nummer)

SASS, Rivkah K.

2002. *Marketing the worth of your library*. In: Library Journal, vol. 127 (2002) nr. 11, p. 37-38.

Ook als online resource: Library Journal [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.

URL: <http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=articlePrint&articleID=CA220888>

SAVARD, Réjean (ed.)

2002. Education and research for marketing and quality management in libraries = La formation et la recherche sur le marketing et la gestion de la qualité en bibliothèque : satellite meeting = colloque satellite. Québec, August 14-16 août 2001. München, Saur, 2002, xii, 326 p. (IFLA Publications ; 99).

SERV

2003. Beroepenstructuur informatievoorzieningen. Brussel, Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), 2003, 31 p.

Ook als online resource: SERV [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2003-02-28.

URL: <http://www.serv.be/servlet/genweb.servlet.MainServlet?toDo=open&id=1857&> (pdf)

STORMS, Marc

2003. *Vacatures in de Vlaamse openbare bibliotheken: verschenen in het Belgisch Staatsblad 1 januari-30 november 2002*.

In: VVBAD Info, vol. 29 nr. 2 (februari 2003), p. 17-19.

SÜESS, Andrea

2001. The concept of the marketing mix: Neil H. Borden. Seminararbeit am Institut für betriebswirtschaftliche Forschung, Lehrstuhl Marketing, Zürich, 2001, 5 p.

SUZI (pseudoniem)

2002. Marketing of services [online resource]. Essaybank [host]. Datum laatste controle: 2002-09-17.

URL: http://www.essaybank.co.uk/free_coursework/680.html

THISSEN, Frank

2002. *Designempfehlungen für bibliothekarische Web-Sites*.

In: Bibliotheksdienst, vol. 36 nr. 10, p. 1344-1350.

UNIVERSITY OF LEICESTER

2003. University of Leicester [online resource]: University Library: ELITE project: chat.

University of Leicester [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2002-08-22.

URL: <http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/elib/chat.html>

VAN MELKEBEKE, Emmanuel

2003. *Websites met copyright* [antwoord op een lezersbrief van Stephanie Segers].

In: Clickx Magazine, nr. 45 (15 juli 2003), p. 51.

VAN SANDIJK, Jaap

2002. "Marketing is marketing": de wet van Sharon Baylay, marketing directeur MSN [interview].
In: Tijdschrift voor Marketing, vol. 36 nr. 5 (mei 2002), p. 42-43.

VERACHTERT, Leen

2002. Beroepsprofiel informatiebemiddelaar. Brussel, Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), 2002, 44 p.
Ook als online resource: SERV [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2002-12-31.
URL: <http://www.serv.be/servlet/genweb.servlet.MainServlet?toDo=open&id=1756&> (pdf)
2003. Beroepsprofiel bibliothecaris en informatiemanager. Brussel, Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), 2003, 83 p.
Ook als online resource: SERV [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2003-02-28.
URL: <http://www.serv.be/servlet/genweb.servlet.MainServlet?toDo=open&id=1834&> (pdf)

VERSCHUEREN, Johan & Paul Verschuere

1999. Hoe u responsgerichte webpagina's bouwt [online resource]. ResponseTips [host]. Datum laatste controle: 2003-07-12.
URL: <http://www.responstips.be/io9.htm>

VERSTAPPEN, Marijke, John van de Pas *et al.*

2003. *Websitetest archieven: er valt nog een wereld te winnen.*
In: Informatie Professional, vol. 7 (2003) nr. 6, p. 18-37.
Ook als online resource: Informatie Professional [host]. Datum laatste controle: 2003-07-13.
URL: http://www.informatieprofessional.nl/upload_images/webtest/webtest_6_archieven.pdf

VERSTRAETE, JOOST

2001. Aandacht voor websites van openbare bibliotheken: stand van zaken in de ontwikkeling van een website voor de POB Evergem. Eindwerk voor het behalen van het diploma Gegradueerde in het Bibliotheekwezen en de Documentaire Informatiekunde, Centrum voor Volwassenonderwijs, Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk, Graduaat in het Bibliotheekwezen en de Documentaire Informatiekunde, Gent, september 2001, 45 p.
2002. *Openbare bibliotheken gaan digitaal.*
In: Openbaar, vol. 32 nr. 1 (januari/februari/maart 2002), p. 35-40.

VRAAGPUNT

2003. VraagPunt [online resource]. Universiteitsbibliotheek KULeuven [host].
Datum laatste controle: 2003-07-13. Update: 2003-03-11.
URL: <http://www.bib.kuleuven.ac.be/vraagpunt/index.htm>

WEBBER, Sheila

- 2001a. The marketing mix [online resource]. Sheffield University [host]. Datum laatste controle: 2002-09-16. Update: 2001-08-02.
URL: <http://dis.shef.ac.uk/sheila/marketing/mix.htm>

WEINGAND, Darlene E.

1998. Future-driven library marketing. Chicago/London, American Library Association, 1998, xii, 189 p.

WESTERKAMP, Kees

2000. *Een marketingplan in dertien stappen.*
In: Informatie Professional, vol. 4 (2000) nr. 10, p. 39-41.

WHITE, Herbert S.

1997. *Marketing as a tool for destabilization.*
In: Library Journal, vol. 122 nr. 3 (15th February 1997), p. 116-117.

ZIMMERMAN, Jan

2001. Internet-marketing: boordevol tips, hulpprogramma's, technieken en informatie voor internet-marketing. Haarlem, E-com Publishing, 2001, 478 p. (oorspr. titel: Marketing on the Internet. Fifth Edition. [S.l.], Maximum Press, 2001).