

IMPALA, 20 JAAR OP VASTE KOERS IN EEN SNEL WIJZIGEND INFORMATIELANDSCHAP

Jan CORTHOOTS

Diensthoofd van Anet Bibliotheekautomatisering, Universiteit Antwerpen (UA)

Julien VAN BORM

Ere-hoofdbibliothecaris, Universiteit Antwerpen (UA)

Michèle VAN DEN EYNDE

Voormalig Hoofd van de Interbibliothecair Leenverkeerdienst, Universiteit Antwerpen (UA) en tevens coördinator van *Impala* (tot eind april 2011). Nu gepensioneerd.

▪ *Impala*, het Belgische systeem voor interbibliothecair leenverkeer (IBL) en documentlevering, werd door de Universiteit Antwerpen ontwikkeld en in 1991 als nationaal systeem in gebruik genomen. Twintig jaren later in een snel wijzigend informatielandschap is het nog volop operationeel en werkt het nog altijd volgens de oorspronkelijke uitgangspunten. Wel werd overgestapt naar een webversie (1998) en werd de elektronische levering toegevoegd (2001). Dit artikel geeft een overzicht van de mogelijkheden van *Impala*, focust op de openheid van het systeem en geeft daarbij cijfers die een inzicht geven in het IBL verkeer in België.

Impala werd begin 2011 twintig jaar. Dat werd gevierd met een colloquium op 23 maart 2011 aan de Universiteit Antwerpen en met twee artikelen in een Belgisch¹ en een internationaal tijdschrift². Nu ook in *Bladen voor Documentatie-Cahiers de la Documentation*, in het Nederlands en in het Frans (p. 21).

Gedurende deze 20 jaar zijn de uitgangspunten en de basisconceptie van *Impala* niet gewijzigd. De overstap naar een webversie in 1998 en de belangrijke toevoeging van de elektronische levering in 2001 zijn de voornaamste wijzigingen c.q. aanvullingen in die hele periode.

Tab. 1: Mijlpalen uit de geschiedenis van *Impala*.

Historiek

Impala werd in 1990 door de Universiteit Antwerpen³ ontwikkeld als antwoord op een nood aan een efficiënt systeem voor het interbibliothecair leenverkeer in België. Tot dan was het Belgische IBL-model er een van ongeplande decentralisatie met alle nadelen daaraan verbonden⁴. *Impala* heeft de zwakte van dit model weggewerkt en omgevormd tot een gestructureerd systeem, essentieel voor het goed functioneren van het IBL in België.

Impala is tot stand gekomen vanuit een praktische noodzaak, zonder overheidsinitiatief of -financiering. De Belgische context is hieraan niet vreemd. De samenwerking tussen bibliotheken wordt hier immers op het niveau van de gemeenschappen georganiseerd en er is sinds vele jaren geen federaal overlegplatform meer voor universitaire bibliotheken. Dit neemt niet weg dat bibliotheken in het verleden en ook vandaag op een pragmatische basis initiatieven nemen om belangrijke werkinstrumenten zoals *Impala* zelf te ontwikkelen en te onderhouden. Ook *Antilope*, de collectieve catalogus voor tijdschriften⁵, en de nieuwe *UniCat* portal⁶ zijn goede voorbeelden van deze pragmatische samenwerking.

1990	De Universiteit Antwerpen (UA) start de ontwikkeling van <i>Impala</i> .
1991	<i>Impala</i> wordt in gebruik genomen door de UA, de Stadsbibliotheek Antwerpen (thans Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience) en het Limburgs Universitair Centrum (thans Universiteit Hasselt).
1992	De NFWO-Conferentie van Universitaire Hoofdbibliothecarissen (Nationaal Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek) erkent <i>Impala</i> als het nationaal documentbestelsysteem in België.
1998	<i>Impala</i> stapt over naar een webversie.
2000	<i>Impala</i> verwerkt een record aantal van bijna 178.000 aanvragen.
2001	Realisatie van elektronische levering in het kader van het federale <i>VirLib</i> -project.
2001	Alle Vlaamse openbare bibliotheken treden toe tot <i>Impala</i> .
2005	Integratie van <i>Impala</i> in het <i>Brocade</i> bibliotheeksysteem gecreëerd door de Universiteit Antwerpen.
2011	<i>Impala</i> vier haar twintigste verjaardag.

Model

Net zoals andere (nationale) IBL-systemen, bestaat de kern van *Impala* uit een aantal basisfuncties:

- lokaliseren van documenten in collectieve catalogi;
- online bestellen van boeken en tijdschriftartikelen;
- opvolgen van de aanvragen;
- (elektronisch) leveren van boeken en tijdschriftartikelen;
- doorberekenen van de kosten via een clearinghouse;
- aanbieden van cijfergegevens (aantallen, leveringstijden,...).

Bij het implementeren van deze functies werd gestreefd naar openheid, efficiëntie, betrouwbaarheid, eenvoud en lage kosten.

Openheid

Open naar alle types van bibliotheken

Elke bibliotheek kan aansluiten bij *Impala* en daarbij beslissen welke rol ze speelt: aanvrager, leverancier of beide. In 2010 telde *Impala* 620 aangesloten bibliotheken waaronder de Koninklijke Bibliotheek van België, alle Belgische universiteitsbibliotheken, de Vlaamse hogeschoolbibliotheken, de Vlaamse openbare bibliotheken, (federale) overheidsbibliotheken, documentatiecentra, bedrijfsbibliotheken, speciale bibliotheken, de Bibliothèque Nationale de Luxembourg, bibliotheken van internationale instellingen zoals het Europese Parlement en verschillende bibliotheken van de Europese Commissie.

De (Vlaamse) openbare bibliotheken vormen de grootste groep gebruikers (53%), gevolgd door de bibliotheken van de hogescholen (14%), de universiteiten (10%) en wetenschappelijke bibliotheken (8%). De openbare bibliotheken en de universiteiten zijn èn de grootste leveranciers èn de grootste aanvragers. Samen staan ze in voor 90% van de leveringen en nemen 80% van de aanvragen voor hun rekening.

Open naar bestellingen voor alle types materiaal

Boeken, tijdschriftartikelen en alle soorten audiovisueel materiaal kunnen worden aangevraagd. Het bestellen van e-boeken zal nog niet voor eerstdaags zijn. Een eerste initiatief hiervoor werd in Canada genomen waar Canada Institute for Scientific and Technical Information (CISTI) samen met Ingram's *MyiLibrary* een IBL-service voor e-boeken heeft opgezet⁷. In de meeste gevallen zullen het auteursrecht en de licentiebepalingen de uitwisseling van e-boeken als onderdeel van de klassieke documentlevering onmogelijk maken.

Tien jaar lang kende *Impala* een spectaculaire groei. Samen met het aantal gebruikers stegen de transacties snel tot het topjaar 2000 waarin 177.458 aanvragen in *Impala* verwerkt werden. Vanaf 2000 groeide echter het aanbod van e-tijdschriften (commercieel en Open Access). Hierdoor daalde het aantal *Impala* transacties tot 112.531 in 2005. De aansluiting van de Vlaamse

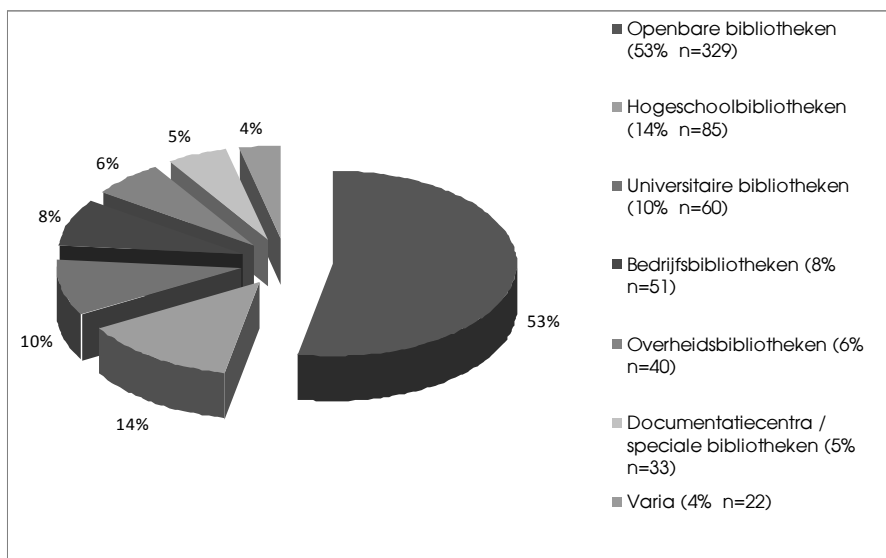


Fig. 1: *Impala* gebruikers per bibliotheektype in 2010.

openbare bibliotheken (2001) met hoofdzakelijk aanvragen voor boeken maakte vanaf 2005 het verlies deels goed. Gedurende de laatste drie jaar is het aantal *Impala* transacties stabiel gebleven op ca. 140.000 per jaar. De stijgende trend van het aantal aanvragen voor boeken houdt voorlopig nog aan, terwijl het aantal aanvragen voor artikelen gedaald is tot onder de 50.000 per jaar.

Groei kan er nog komen in de Vlaamse provincies waar de openbare bibliotheken pas later zijn ingestapt in een vernieuwde IBL-werking via *Impala*. Oost- en West-Vlaanderen nemen daarbij nu de koppositie in. Dat zijn twee provincies die

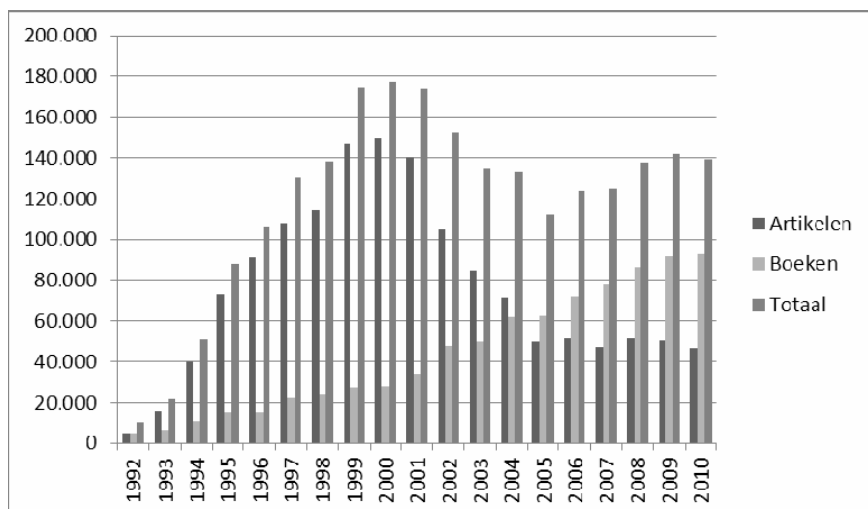


Fig. 2: Aantal Impala aanvragen 1992-2010.

vroeger al de *Impala*-software draaiden op hun eigen server. De andere Vlaamse provincies lijken nu snel die achterstand in te halen. Groei zou er ook kunnen zijn als de Franstalige openbare bibliotheken het voorbeeld van hun Vlaamse collega's en van de Franstalige wetenschappelijk bibliotheken zouden volgen. Groei kan er ook zijn

tijdschriftartikelen nog maar 40% van dat van 2000. In dezelfde periode steeg het aantal aanvragen voor boeken van ca. 30.000 tot 92.000. Het aantal aanvragen aan openbare bibliotheken overtreft nu duidelijk dat van de universiteitsbibliotheken (54.000 versus 92.000 voor de openbare bibliotheken).

Open: koppeling met collectieve catalogi

Een instrument als *Impala* kan maar efficiënt werken als de gebruiker snel de potentiële leveranciers kan aanspreken. *Impala* heeft er daarom naar gestreefd om zo veel mogelijk collectieve catalogi met *Impala* te integreren. De koppeling met die catalogi wordt gerealiseerd op basis van de OpenUrl specificaties⁹.

De voornaamste links zijn:

Antilope, de Belgische collectieve catalogus van tijdschriftentitels. Deze catalogus wordt al bijna 40 jaar geproduceerd door de bibliotheek van de Universiteit Antwerpen. Hij bevat nu 300.000 titels van tijdschriften aanwezig in een 200-tal bibliotheken.

UniCat¹⁰ vervangt sinds begin 2011 de verouderde *Collectieve Catalogus van Belgische wetenschappelijke bibliotheken (CCB)*. Het is een product van de samenwerking tussen de

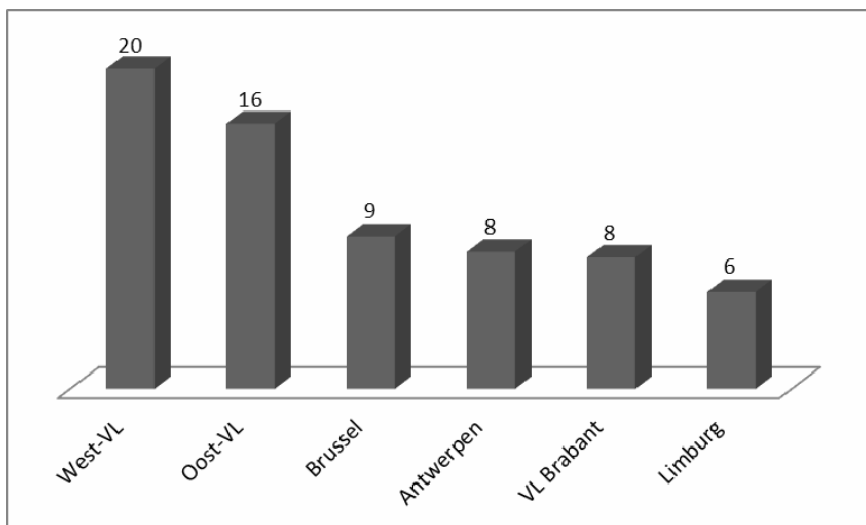


Fig. 3: Aantal IBL-aanvragen per 1000 inwoners in Vlaamse openbare.

als het IBL in België even grote hoogten zou bereiken als in de USA. West-Vlaanderen, op dit gebied de meest actieve provincie in Vlaanderen, totaliseert 20 IBL-aanvragen per jaar per 1.000 inwoners tegenover 74 in Minesota en de twee Dakotas en zelfs 139 in Colorado. Niet verwonderlijk dat daar dan ook uitgebreide transportschema's worden uitgedacht voor een efficiënte routing en kostenbesparend transport van die grote hoeveelheid boeken die daar jaarlijks tijdelijk van de ene naar de ander bibli-

Tab. 2: Aantal aanvragen gericht aan universiteitsbibliotheken en aan openbare bibliotheken

Jaar	aan universiteitsbibliotheken			aan openbare bibliotheken		
	Boeken	Artikelen	Totaal	Boeken	Artikelen	Totaal
2000	23.660	110.896	134.556			
2001	22.662	101.629	124.291	8.082	625	8.707
2002	22.093	77.082	99.175	27.035	923	27.958
2003	20.729	63.601	84.330	33.963	1.211	35.174
2004	19.635	52.151	71.786	50.202	1.252	51.454
2005	16.666	36.299	52.965	57.192	1.113	58.305
2006	17.229	37.408	54.637	68.271	1.086	69.357
2007	16.909	34.768	51.677	73.065	1.294	74.359
2008	15.066	40.613	55.679	84.410	1.269	85.679
2009	14.589	43.252	57.841	90.177	1.132	91.309
2010	13.282	41.182	54.464	90.981	1.175	92.156

Belgische universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek. Infrastructuur en technologie komen van een externe partner SemperTool, een Deens softwarebedrijf gespecialiseerd in oplossingen voor ontsluiting en beheer van e-resources in bibliotheken¹¹.

bib.belgium.be is een portaal van de bibliotheken van de federale overheidsdiensten (FOD) en de federale wetenschappelijke instellingen (FWI). Zij hebben hun catalogi verenigd in een gemeenschappelijke zoekomgeving.

Bibliotheekportalen van openbare bibliotheken. De Vlaamse openbare bibliotheken hebben zich de laatste jaren verenigd in provinciale netwerken. Zo biedt elke provincie via een webportaal een gemeenschappelijke catalogus aan. Openbare bibliotheken kunnen deze portals en ook de overkoepelende Vlaamse portal¹² gebruiken als bron voor IBL-aanvragen.

Open naar andere IBL-systemen

Veel aanvragen komen in *Impala* terecht nadat ze eerst in een lokale IBL-toepassing werden ingevoerd, meestal door de eindgebruiker zelf. Dit is het geval voor universiteitsbibliotheken zoals Universiteit Gent (UGent), Université Libre de Bruxelles (ULB), Vrije Universiteit Brussel (VUB) en Katholieke Universiteit Leuven (K.U.Leuven). De uitwisseling van IBL-transacties met *Impala* gebeurt op basis van XML gestructureerde berichten die via e-mail worden uitgewisseld. Dit geldt niet enkel voor het versturen van aanvragen naar *Impala* maar ook om status informatie over *Impala*-aanvragen terug te koppelen naar de lokale toepassing.

Open naar buitenlandse leveranciers

Vanaf het begin waren grote Europese documentleveranciers via *Impala* bereikbaar: British Library Document Supply Centre (BLDSC), het Franse Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST), en drie Nederlandse instellingen: Technische Universiteit Delft, Landbouwniversiteit Wageningen (BLUW), thans Wageningen University, en het Nederlands Instituut voor Wetenschappelijke Informatiediensten (NIWI). De lopende tijdschriften van deze documentleveranciers werden toegevoegd aan de *Antilope* catalogus. BLUW en NIWI zijn in 2005 weggevallen omdat documentleverantie geen deel meer uitmaakt van hun opdracht. In het begin verstuurd *Impala* deze aanvragen via fax naar de leverancier. Nadien werd daarvoor ook de email gateway gebruikt. Feedback van leverancier naar *Impala* werd via dezelfde gateway verwerkt.

Het aantal aanvragen aan buitenlandse leveranciers – ooit meer dan 40.000 per jaar – daalde vanaf 2001 erg sterk tot 5.500 in 2010. Impala klanten gebruiken de beschikbare

van de Europese Unie ter verbetering van centrale catalogi en IBL-systemen voor verschillende universiteiten in Sint-Petersburg (Rusland).

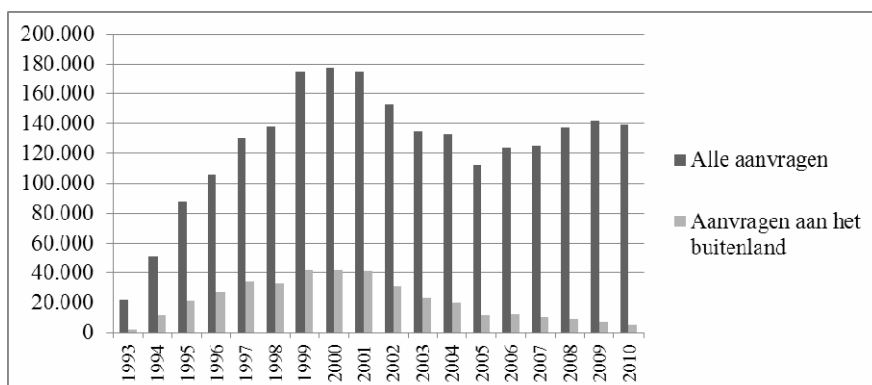


Fig. 4: Aanvragen gericht aan buitenlandse leveranciers t.o.v. alle aanvragen.

e-informatie of zoeken goedkopere alternatieven voor dure leveranciers zoals BLDSC en INIST. Zij vinden die in België zelf, bij het Duitse *Subito*¹³ en via het *NCC/IBL*-systeem uit Nederland. Met een initiële subsidie van het Samenwerkingsverband Archief Bibliotheek en Documentatie van de Nederlandse Taalunie (Sabido) werd *Impala* in oktober 2004 gelinkt met het *NCC/IBL*-systeem van Nederland. Meer dan 400 bibliotheken in Nederland werden zo bereikbaar voor de *Impala* gebruikers. Vanuit *Impala* wordt de gebruiker verbonden met het *NCC/IBL*-systeem. De verwerking van de aanvragen en de facturatie gebeurt volledig in het *NCC/IBL*-systeem. De kosten worden rechtstreeks doorgerekend naar de Belgische bibliotheek en de standaard *NCC/IBL* tarieven worden gehanteerd. Toch maakt slechts een klein aantal Belgische bibliotheken gebruik van de link, vooral dan voor het aanvragen van boeken.

Buitenlandse projecten

Impala speelde een faciliterende rol in enkele internationale projecten waaronder een project van de Université de Liège (ULg) in Benin (documentlevering) en het *COPETER*-project¹⁴.

Efficiëntie: snelheid en honoreringspercentage

Snelheid en honoreringspercentage zijn bepalend voor een efficiënte dienstverlening. De alomtegenwoordigheid van elektronische informatie – beschikbaar 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 (24/7) – heeft een belangrijke impact gehad

op de gebruikersverwachtingen ten aanzien van IBL en documentlevering.

E-resources zijn "just in time" beschikbaar van om het even waar en wanneer en meestal ook zonder meerkost voor de eindgebruiker. IBL en documentlevering kunnen zich daarmee niet

Tab. 3: Aantal aanvragen vanuit Impala verstuurd naar *NCC/IBL*-systeem.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal bibliotheken	18	19	18	26	23	24
Aantal aanvragen						
Boeken	880	1.119	1.208	1.098	1.159	1.401
Artikelen	698	1.019	817	684	584	679
Totaal	1.578	2.138	2.025	1.782	1.743	2.080
Honoreringspercentage						
Boeken	87%	87%	87%	89%	90%	83%
Artikelen	82%	78%	84%	81%	89%	82%
Totaal	85%	83%	85%	86%	89%	83%

meten. De leverende bibliotheken en *Impala* stellen alles in het werk om nauw bij deze gebruikersverwachtingen aan te sluiten. Zij doen dat door het gebruik van goede ICT-tools en door onderlinge afspraken om snel te reageren op binnenkomende aanvragen.

Snelheid

Op verschillende etappes van de aanvraag wordt ingespeeld op het aspect snelheid:

- documenten worden elektronisch besteld met aanduiding van vijf potentiële leveranciers. Bij

negatief antwoord van de eerste leverancier wordt de aanvraag onmiddellijk en automatisch verder gestuurd;

- bibliotheken worden via e-mail geattendeerd op inkomende aanvragen;
- afspraak: dagelijks opvolgen van inkomende aanvragen en antwoorden binnen de 48 uur met de melding: "succes" of "mislukt";
- *Impala* houdt rekening met de sluitingsperiode van leveranciers;
- toezicht op snelle documentleverantie via duidelijke statusinformatie per aanvraag en dagelijks bijgewerkte statistische informatie over het aantal aanvragen en leveringstijden. Elke bibliotheek kan zo haar eigen prestaties evalueren en voor haar eigen bestellingen de beste leverancier zoeken.

Tabel 4 geeft voor elk jaar de mediaan van de volledige doorlooptijd: van het indienen van de aanvraag over de ontvangst en verwerking door de aangezochte leverancier tot de melding geleverd en de bevestiging van ontvangst door de aanvragende bibliotheek. Dit alles uitgedrukt in uren 24/7.

De mediane leveringstijd voor een fotokopie van een artikel bedroeg in 2010 slechts 48 uur. M.a.w. een lezer die een tijdschriftartikel bestelt, verkrijgt dit in de helft van de gevallen binnen de 2 dagen. Deze snelle responstijden worden gerealiseerd dank zij elektronische levering die de laatste jaren flink in omvang is toegenomen (zie verder). De mediane leveringstijd voor een fysiek object blijft de laatste jaren stabiel op 118 uur. Met andere woorden, een lezer die een monografie/object leent van een andere bibliotheek moet daar in doorsnee vijf dagen op wachten. De leveringstijden van boeken liggen hoger dan die van een tijdschriftartikel en dat is ook logisch: een boek wordt immers via post of

Tab. 4: Mediane doorlooptijden in *Impala* in uren 24/7.

	Artikel	Boek
2005	71	140
2006	52	126
2007	48	118
2008	45	118
2009	45	119
2010	48	118

pendel geleverd – trager dus dan een elektronische levering van een kopie - en bovendien kunnen de gevraagde materialen in de gesolliciteerde bibliotheek uitgeleend zijn. In dat geval wordt de aanvraag doorgestuurd naar een

volgende bibliotheek. Elke volgende stap creëert bijkomende

Honoreringspercentage

De honoreringspercentages voor tijdschrift-artikelen zitten op een erg hoog niveau (bij de 90%). Het honoreringspercentage van monografieën ligt doorgaans lager aangezien materialen wegens leen onbeschikbaar kunnen zijn bij de leverancier. Nochtans merken we sinds de toetreding van de Vlaamse openbare bibliotheken een opmerkelijke stijging van 71% in 2001 tot 85% in 2010. Allicht is dit toe te schrijven aan een doordacht gebruik van *Impala* en de daarmee gekoppelde on-line catalogi van de provinciale netwerken waarin ook de beschikbaarheid van een document wordt getoond. Openbare bibliotheken bestellen in de regel materialen waar deze niet uitgeleend zijn.

Tab. 5: Honoreringspercentage.

	Artikelen	Boeken	Totaal
2000	92%	72%	89%
2001	91%	71%	87%
2002	91%	76%	86%
2003	90%	77%	85%
2004	89%	78%	83%
2005	88%	79%	83%
2006	89%	81%	84%
2007	88%	82%	84%
2008	88%	84%	86%
2009	89%	84%	86%
2010	87%	85%	86%

Elektronische leveringen en auteursrecht

Als resultaat van het *VirLib*-project (1995-2000)¹⁵ startten verschillende *Impala* bibliotheken medio jaren 90 met de elektronische levering van kopieën van tijdschriftartikelen. Voor het scannen en verzendklaar maken van de kopieën maken de meeste bibliotheken gebruik van de *Ariel*-toepassing. Gedigitaliseerde bestanden worden via deze toepassing naar een e-mailadres verstuurd. Dit e-mailadres wordt ook in *Impala* geregistreerd. Op die manier weet elke leverende bibliotheek naar welk adres bestanden verzonden moeten worden. Het kan hier gaan om een lokaal e-mailadres of om het centraal beheerde adres <virlib@lib.ua.ac.be>. In het

eerste geval stuurt de leverende bibliotheek het bestand rechtstreeks naar de aanvragende bibliotheek. *Impala* heeft dan verder geen weet van de elektronische levering. In het tweede geval worden de binnenkomende documenten automatisch verwerkt door *Impala*. *Impala* converteert de geleverde bestanden indien nodig naar PDF, bewaart het bestand tijdelijk op de server en presenteert de URL bij de aanvraag. De aanvragende bibliotheek kan het document downloaden, afdrukken of via post of e-mail doorsturen naar de eindgebruiker.

Tabel 6 geeft een overzicht van de evolutie van elektronisch geleverde documenten op het centrale *VirLib*-adres. Tot 2009 was het gebruik van het centrale *VirLib*-adres voorbehouden voor betalende klanten. Vanaf 2010 kan elke *Impala*-bibliotheek van dit centrale adres gebruik maken. Dat verklaart meteen de sprong die het aantal e-leveringen maakte in 2010. Daarnaast werden en worden documenten afgeleverd op lokale e-mailadressen. Alhoewel *Impala* hiervan geen kennis heeft, kan men wel stellen dat in 2010 meer dan drie vierden van alle fotokopieën van artikelen op elektronische wijze worden geleverd. De elektronische leveringen stellen nieuwe vragen in verband met het auteursrecht. Een fotokopie van een artikel kan op basis van de uitzonderingen voor de privékopie en deze voor onderwijs en onderzoek. Maar hoe zit het met het auteursrecht en de elektronische kopie?

Tab. 6: Elektronische documentlevering.

	E-leveringen	Aantal artikelen	Percentage E-leveringen
1999	3.150	136.218	2%
2000	7.954	137.884	6%
2001	7.300	128.075	6%
2002	10.260	95.327	11%
2003	16.011	76.722	21%
2004	18.338	63.264	29%
2005	16.970	43.821	39%
2006	19.431	45.877	42%
2007	17.705	41.589	43%
2008	18.820	45.294	42%
2009	19.033	44.540	43%
2010	29.797	40.709	73%

Sommige juristen zijn van oordeel dat het toesturen van een e-kopie moet gekarakteriseerd worden als een mededeling aan het publiek. In dat geval valt zo een e-kopie onder het verbodsrecht en zou dit enkel kunnen via een

voorafgaandelijke toestemming van de rechthebbenden. Maar evengoed kan gepleit worden dat dit valt onder de uitzondering voor de privékopie. Er wordt namelijk geen databank aangelegd waaruit het publiek zijn kopieën zou kunnen kiezen. En in alle geval is de e-kopie niets anders dan de vroegere fotokopie. Alleen komt de e-kopie sneller toe bij de aanvrager door gebruik te maken van moderne ICT-middelen.

Bestellen en leveren aan eindgebruikers

Impala is een bestelsysteem voor bibliotheken, niet voor eindgebruikers. Toch hebben enkele *Impala* bibliotheken een uitbreiding voor eindgebruikers opgezet. Voor de Universiteit Antwerpen en de Universiteit Hasselt werd een toepassing ontwikkeld waarmee eindgebruikers elektronisch IBL-aanvragen kunnen plaatsen en opvolgen¹⁶. De belangrijkste functies zijn:

- identificatie van gebruiker op basis van naam en paswoord;
- betaling cash of via facultaire kredieten;
- plaatsing van aanvragen via de UA-catalogus, via SFX in een databank of als vrije aanvraag;
- valideren van de aanvraag door de bibliotheek;
- feedback naar de eindgebruiker via e-mail over de status van de aanvraag;
- feedback via de website van de bibliotheek;
- elektronische levering van artikelen aan de eindgebruiker;
- financiële afhandeling bij betaling via facultaire kredieten.

Uit tabel 7 blijkt dat bibliotheekgebruikers van de Universiteit Antwerpen gedurende de laatste jaren erg vertrouwd zijn geraakt met deze toepassing: nagenoeg alle aanvragen worden door de eindgebruikers zelf elektronisch ingediend. Men mag aannemen dat dit ook zo is in andere universiteitsbibliotheken.

Tab. 7: Aanvragen ingediend door eindgebruikers
(enkel Universiteit Antwerpen).

	Aantal ingediend door		Percentage ingediend door	
	eindgebruiker	bibliotheek	eindgebruiker	bibliotheek
2005	6.597	4.163	61%	39%
2006	8.129	3.389	71%	29%
2007	10.690	831	93%	7%
2008	9.561	426	96%	4%
2009	9.854	412	96%	4%
2010	9.048	333	96%	4%

Kritische succesfactoren: eenvoud, betrouwbaarheid en lage kosten

Een recente studie over het IBL in de Universiteit Gent zegt het klaar en duidelijk: vergeleken met andere systemen vinden bibliothecarissen dat het weinig inspanningen vergt om *Impala* te leren gebruiken en dat het gebruik ervan zeer eenvoudig is. Het systeem is daarenboven erg betrouwbaar en het spaart tijd en kosten¹⁷. Dit zijn de kritische succesfactoren van *Impala*.

Eenvoud

Het gebruik van *Impala* is eenvoudig aan te leren binnen de twee uur. Gebruikers kunnen meteen na de opleiding aan de slag. *Impala* is goed gedocumenteerd met een handleiding in het Nederlands en Frans. De helpdesk staat ter beschikking tijdens de werkdagen van 9u tot 17u. Gebruikers hebben enkel een browser nodig om zich via het web aan te melden¹⁸. De toepassing is drietalig (Nederlands, Frans en Engels) en aanvragen worden indien nodig onderling uitgewisseld met andere IBL-systemen. *Impala* geeft duidelijke informatie over de status van de aanvraag en de doorlooptijd van de diverse onderdelen in het IBL-proces:

- van bestelling door de aanvragende bibliotheek tot de mededeling succes door de leverende bibliotheek;
- van verzending door de leverende bibliotheek tot bevestiging van ontvangst in de aanvragende bibliotheek;
- van bestelling door de aanvragende bibliotheek tot de melding mislukt door de gesolliciteerde bibliotheek.

Op basis van de informatie aanwezig in *Impala* kan een IBL-dienst aan de lezer feedback geven over de status van zijn/haar aanvraag.

Betrouwbaarheid

Het *Impala* systeem is volcontinu beschikbaar, 7 dagen per week en 24 uur per dag, behoudens onderbrekingen voor onderhoud of eerder zeldzame netwerkproblemen.

Kosten

De instapkosten voor aansluiting en opleiding zijn laag (€250). Er moet geen jaarlijks lidgeld worden betaald.

Aangesloten bibliotheken betalen voor elke geslaagde aanvraag een transactiekost van € 0,61 (de transactiekost volgt de evolutie van de posttarieven voor genormaliseerde zending). Mislukte aanvragen worden niet aangerekend.

Clearinghouse

Bovenop de *Impala*-transactiekost moeten bibliotheken aan elkaar betalen voor de geleverde documenten. Wetenschappelijke bibliotheken hanteren in de regel tarieven die in een ver verleden zijn vastgelegd door de Nationale Conferentie van Universitaire Hoofdbibliothecarissen. De Vlaamse openbare bibliotheken rekenen elkaar geen leveringskosten aan voor boeken. Documentleveringen binnen FELNET (Flanders Environmental Network) zijn gratis. Het centrale clearinghouse van *Impala* maakt de onderlinge verrekening van de kosten voor de levering van documenten tussen Belgische bibliotheken zeer eenvoudig. Bibliotheken hoeven elkaar geen individuele facturen toe te sturen! Via het clearinghouse ontvangt elke bibliotheek per trimester één factuur of creditnota voor haar globale IBL-verkeer via *Impala*. Dit betekent een enorme besparing op de personeelskosten in de leverende, zowel als in de aanvragende bibliotheken.

Besluit

Impala kan in 2011 haar twintigste verjaardag in schoonheid vieren. Het heeft gezorgd voor de nodige structuur in het chaotische en trage IBL-verkeer in België. De toepassing staat garant voor een hoge kwaliteitsservice met een uitstekend honoreringspercentage en snelle leveringstijden. Dit is in eerste instantie het

resultaat van de dagelijkse inspanningen van de 620 *Impala* partners, die de auteurs van dit artikel daarvoor willen danken.

Impala heeft zich zonder fundamentele wijzigingen weten stand te houden in een informatielandschap dat de laatste twintig jaar drastisch wijzigde met de komst van elektronische informatiebronnen die snel, overal en altijd toegankelijk zijn en waarvan de kosten meestal niet door de eindgebruiker maar door haar/zijn instelling of de overheid, worden gedragen.

Het aantal aanvragen voor tijdschriftartikelen is sterk gedaald sinds het begin in 2001, maar het aantal leenaanvragen voor boeken - hoofdzakelijk geplaatst door openbare bibliotheken - heeft dit verlies voor een deel gecompenseerd. De toekomst van *Impala* ziet er minder rooskleurig uit. De beschikbaarheid van nog meer e-tijdschriften ook in de humane en sociale wetenschappen, Open Access publicaties, e-boeken, projecten rond digitalisering van oudere boeken - met name *Google Books* - zorgen ervoor dat gebruikers minder afhankelijk zullen worden van IBL-diensten. Documentlevering wordt daardoor minder

belangrijk en nieuwe nog strengere maatregelen m.b.t. auteursrecht kunnen deze tendens nog versterken. Het leenverkeer van boeken zal nog stand houden gedurende de komende jaren. De rol van *Impala* is nog niet uitgespeeld, maar een hoofdrol in dit gewijzigde landschap is voor haar niet meer weggelegd.

Jan Corthouts

Universiteit Antwerpen - Bibliotheek.

Prinsstraat 13

2000 Antwerpen

jan.corthouts@ua.ac.be

<http://lib.ua.ac.be>

Julien van Borm

Fort VI straat 150

2610 Antwerpen

j.van.borm@telenet.be

Michèle Van den Eynde

Krekelenberg 46

2980 Zoersel

meynde@yahoo.com

Juni 2011

Noten

- ¹ Corthouts, Jan; Van Borm, Julien; Van den Eynde Michèle. *Impala 1991-2011. 20 jaar IBL en documentlevering in België. META. Tijdschrift voor bibliotheek en archief*, 2011, nr. 4, p.19-23.
- ² Corthouts, Jan; Van Borm, Julien; Van den Eynde Michèle. *Impala 1991-2011: 20 years of ILL in Belgium. Interlending & Document Supply*, 2011, vol.39, nr. 2, p. 101-110.
- ³ De Universiteit Antwerpen (UA) is de fusie in 2004 van drie voorheen autonome universitaire instellingen: UFSIA (Universitaire Faculteiten St.-Ignatius Antwerpen), RUCA (Rijksuniversitair Centrum Antwerpen) en UIA (Universitaire Instelling Antwerpen). Aspecten van de bibliotheekwerking van die drie instellingen waren al voor de fusie toevertrouwd aan een overkoepelend orgaan van de Universiteit Antwerpen in wording. De UIA deed het beheer en de administratie van *Impala* tot aan de fusie.
- ⁴ Line, Maurice. *National interlending systems: a comparative study of existing systems and possible models*, Paris, 1980.
- ⁵ Corthouts, Jan. *Antilope download/upload* [online]. <<http://anet.ua.ac.be/bvv/2110>> (geraadpleegd op 1 juni 2011).
- ⁶ *Unicat* [online]. <<http://www.unicat.be>> (geraadpleegd op 1 juni 2011).
- ⁷ Woods, Bronwen, Ireland, Michael. eBook loans- an e-twist on a classic interlending service. *Interlending & Document Supply*, 2008, vol. 36, issue 2, p. 105-115.
- ⁸ Horton, Valerie., Bailey-Hainer, Brenda. Factors influencing delivery options. In Horton, Valerie & Smith, Bruce. *Materials moving. Physical delivery in libraries*. American Library Association, 2010. Chicago, 2010, p.11-23.
- ⁹ Philips, Richard. *Open URL specs van Antilope* [online]. <<http://anet.ua.ac.be/bvv/2092>> (geraadpleegd op 1 juni 2011).
- ¹⁰ UniCat [online]. <<http://www.unicat.be>> (geraadpleegd op 1 juni 2011)
- ¹¹ *Sempertool* [online]. <<http://www.sempertool.dk/>> (geraadpleegd op 1 juni 2011).
- ¹² *De bib* [online]. <<http://zoeken.bibliotheek.be>> (geraadpleegd op 1 juni 2011).

- ¹³ Subito is een Duits IBL-systeem. *Subito* [online] <www.subito-doc.com> (geraadpleegd op 1 juni 2011).
- ¹⁴ Van Borm, Julien. To Russia with love. Copeter: an European Union project in St. Petersburg for library co-operation in general, ILDS in particular. *Interlending & Document Supply*, 2004, vol. 32, nr. 3, p. 159-163.
- ¹⁵ Corthouts, Jan; Van Borm, Julien; Philips, Richard. VirLib: elektronische documentleverantie in Impala. *Bibliotheek- & archiefgids*, 2000, vol.76, nr. 3, p. 14-21.
- ¹⁶ Corthouts, Jan. Documentleverantie in een elektronische omgeving. *Bibliotheek- & archiefgids*, 1997, vol.73, nr.5, p. 171-176.
- ¹⁷ Van Borm, Julien. *IBL in tijden van just in time: Een doorlichting van het IBL in de bibliotheken van de UGent*. Universiteitsbibliotheek Gent, 2010. ISBN: 9789052230054.
- ¹⁸ *Impala* [online] <<http://anet.ua.ac.be/impala>> (geraadpleegd op 1 juni 2011).