

**IMPALA :**  
**porte unique pour la commande électronique**  
**de documents en Belgique**



IMPALA, le système de commande électronique de documents des bibliothèques scientifiques belges s'inscrit dans une longue tradition d'intérêt pour le prêt interbibliothèques dans les bibliothèques universitaires belges. La Conférence nationale des bibliothécaires en chef des universités a créé déjà en 1979 une navette sur Bruxelles. Deux fois par semaine, toutes les camionnettes des universités participantes se rendent à Bruxelles (VUB) pour y échanger avec leurs partenaires livres et photocopies d'articles. Un règlement pour le prêt interbibliothèques fut établi à la même époque<sup>(1)</sup>. Quelques années plus tard, d'autres instruments nécessaires au bon fonctionnement du prêt interbibliothèques furent créés : en 1981 ANTILOPE, le catalogue collectif des périodiques, et en 1985 le CCT suivi du CCB sur CD-ROM, le catalogue collectif

(1) B. VAN STYVENDAELE. Over vijftien jaar samenwerking binnen de Conferentie der Hoofdbibliothecarissen van de Belgische Universiteitsbibliotheken. In : *Het oude en het nieuwe boek. De oude en de nieuwe bibliotheek. Liber amicorum H.D.L., Veroliet*, Kapellen, 1988, p. 467-479.

Julien VAN BORM  
 Directeur de la Bibliothèque de l'Université d'Anvers

des monographies<sup>(2)(3)</sup>. Mais le transfert du bulletin de demande pour le prêt interbibliothèques se faisait encore via la navette et la poste, un processus jugé trop long et parfois incertain. C'est ainsi qu'au début des années quatre-vingt-dix IMPALA est né.

#### FONCTIONS

IMPALA a essentiellement cinq fonctions qui vont de la localisation du titre demandé à la commande elle-même en passant par le suivi, le management et finalement la facturation. Toutes ces fonctions sont intégrées dans un seul programme facile à utiliser :

- ◇ localiser des documents (livres et périodiques) en Belgique en utilisant des catalogues collectifs comme ANTILOPE et bientôt aussi le CCB; localiser également des documents ailleurs en Europe par l'intégration de catalogues des grands centres de fourniture de documents dans des pays voisins;
- ◇ réaliser la commande électronique de documents pour annuler les délais postaux lors de la commande;
- ◇ rendre possible le suivi de la commande;
- ◇ fournir de l'information pour le management du prêt interbibliothèques;

(2) J. VAN BORM. *Antilope 1991*. Bruxelles, 1991.

(3) CCB : a catalogue with holdings of Belgian university and special libraries. First edition. CD-ROM. Brussels, 1989.

- ◇ assurer une gestion efficace de la facturation du prêt interbibliothèques belges par le système du "clearing-house".

## HISTORIQUE

Le système anversois IMPALA a été adopté par la Conférence nationale des bibliothécaires en chef des universités et de la Bibliothèque royale comme sys-

tème national en 1992. Avant 1992, IMPALA était déjà utilisé dans le réseau VUBIS-Antwerpen, un réseau qui groupe 10 bibliothèques universitaires et spécialisées essentiellement dans la région anversoise. Depuis 1993, IMPALA est ouvert à toute bibliothèque et connaît un succès certain. IMPALA espère arriver en 1995 à un total de 100.000 demandes, soit presque la moitié des commandes de documents en Belgique (voir table 1).

|      | Nombre de participants | Nombre de demandes |
|------|------------------------|--------------------|
| 1992 | 25                     | 10.263             |
| 1993 | 30                     | 22.095             |
| 1994 | 53                     | 51.051             |
| 1995 | 90                     | 100.000            |

Table 1 : Impala 1992-1995

## ELEMENTS DU SYSTEME IMPALA

Les éléments et avantages d'IMPALA sont multiples. C'est tout d'abord un système qui donne un accès facile non seulement aux collections belges, mais également aux collections des grands centres européens de fourniture de documents tels que la BLDSC (GB), la TU-Delft (NL) et l'INIST (FR). En tant que système électronique, Impala permet l'envoi de la demande à plusieurs bibliothèques à la fois, qui se suivent en cascade. De ce fait-là, IMPALA est un système de commande rapide. En plus, la facilité du suivi donne à tout moment un aperçu global de ce qui s'est déjà passé avec la commande. Enfin, IMPALA assure une facturation globalisée par trimestre et évite ainsi de nombreuses petites factures qui coûtent cher à la facturation et au paiement.

## "One stop shopping point"

Avec IMPALA, la bibliothèque demanderesse peut atteindre n'importe quelle bibliothèque n'importe où au monde. En effet, les bibliothèques qui ne sont pas directement couplées à IMPALA peuvent être sollicitées grâce au serveur fax qui y est incorporé. Chaque demande qui ne peut être envoyée par le système électronique est transformée automatiquement en télécopie. Les demandes du type fax sont envoyées deux fois par jour aux bibliothèques sollicitées. Ce faisant, on perd cependant une partie des qualités d'IMPALA, notamment en ce qui concerne le suivi et le management du prêt interbibliothèques.

Les bibliothèques belges membres d'IMPALA sont toutes des bibliothèques qui sont liées avec IMPALA d'une façon électronique. Ceci est également le cas pour quelques grands centres européens

de fourniture de documents. Pour eux, pas de système de fax, mais un service électronique ininterrompu et de l'information adéquate pour la gestion dans la bibliothèque demanderesse.

### Un vrai système européen

IMPALA est accessible en trois langues: le français, l'anglais et le néerlandais. Une institution bilingue comme la Bibliothèque royale peut obtenir des mots de passe dans les deux langues nationales de façon à ce que les bibliothécaires puissent utiliser IMPALA dans leur langue maternelle. En outre, les messages codés sont automatiquement traduits dans la langue du correspondant. C'est ainsi que l'Université de Liège envoie des réponses en français qui sont lues à Anvers en néerlandais.

Il donne accès à une série de centres de fourniture de documents en Europe :

- ◇ F INIST (en développement)
- ◇ GB BLDSC
- ◇ NL TU-Delft  
KNAW (Académie royale des sciences)  
Université d'agronomie Wageningen (en développement)

IMPALA s'intègre totalement avec d'autres systèmes européens de commande électronique de documents. Tel est le cas avec les bibliothèques hollandaises de la TU-Delft et de la KNAW à Amsterdam et avec le plus grand centre de fourniture de documents au monde : la BLDSC en Grande-Bretagne.

### Un système simple

L'utilisation d'IMPALA s'apprend en une bonne demi-journée. Il y a un manuel en français et en néerlandais. La version française a été rédigée en collaboration avec la bibliothèque des Facultés universitaires Notre Dame de la

Paix à Namur. Le manuel<sup>(4)</sup> est également disponible sur le serveur WWW de l'Université d'Anvers :

<http://www.ua.ac.be/MAN/IMPALAF/root.htm>  
En outre, le "helpdesk" de l'Université d'Anvers est disponible de 9 à 17 h du lundi au vendredi.

### Un système fiable

La meilleure preuve de la fiabilité d'IMPALA est son succès. En trois ans, le nombre de demandes qui ont transité dans le système est passé de 10.000 à 51.000 (soit 5 fois plus). Le nombre de clients bibliothèques a doublé : allant de 25 à 53. En 1995, IMPALA attend 100.000 demandes venant de 90 bibliothèques soit presque la moitié des commandes belges de documents (voir table 1). Ce succès sera réalisé grâce à deux facteurs importants. Tout d'abord, la liaison automatique entre le système électronique de prêt interbibliothèques du LIBIS-NE et IMPALA, ce qui permet le passage automatique des demandes entre les deux grands réseaux de bibliothèques en Belgique : le LIBIS-Net et VUBIS-Antwerpen. Secundo, l'augmentation des fournisseurs extérieurs avec la KNAW Wageningen et l'INIST.

Chaque année, le nombre de demandes couronnées de succès augmente. En 1994, seulement 14 % des demandes n'avait pas trouvé une réponse positive après le passage dans les bibliothèques sollicitées contre 18 % en 1992. Il s'agit là essentiellement de demandes dites "libres", des demandes qui n'ont pas été vérifiées dans un des catalogues disponibles sur IMPALA. L'intégration du CCB avec ses 35 bibliothèques et plus de 2.500.000 titres, au début de l'année 1996 devrait en principe diminuer le nombre de demandes libres et ainsi

(4) IMPALA : commande électronique de documents en Belgique. Version 3.0, Antwerpen 10.5.1995 - 95 p.

donner en 1996 un résultat encore meilleur quant au succès des demandes. D'autres raisons d'échec par contre se-

ront persistantes : périodiques à la reliure, livres empruntés, livres exclus du prêt interbibliothèques (voir table 2).

|        | 1992 | 1993 | 1994 |
|--------|------|------|------|
| Succès | 82 % | 85 % | 86 % |
| Echec  | 18 % | 15 % | 14 % |

Table 2 : IMPALA 1992-1994 : Succès versus échec en %

### Localisation facilitée par l'accès à des catalogues collectifs

- ◇ Catalogue de l'Université d'Anvers (1.000.000 titres)
- ◇ ANTILOPE (50.000 titres)
- ◇ Catalogues intégrés dans ANTILOPE de périodiques en cours dans les grands centres européens de fourniture de documents : l'Université de technologie de DELFT, l'Académie royale des sciences (KNAW) et l'Université d'agronomie à Wageningen aux Pays-Bas, la BLDSC en Grande-Bretagne et l'INIST en France.
- ◇ CCB : le CCB sera intégré à partir du premier trimestre de 1996.

### Un système rapide

Avant tout, IMPALA fut créé pour raccourcir les délais du prêt interbibliothèques traditionnel. Dès qu'une demande est introduite dans le système, la première bibliothèque sollicitée en est informée.

Pour les bibliothèques connectées directement, cela se fait à l'instant même, donc pas de traitement en différé. Pour la BLDSC, cela se fait chaque quart d'heure.

Delft et la KNAW prennent eux-mêmes contact plusieurs fois par jour. Les fax sont envoyés deux fois par jour.

A chaque demande électronique, on peut sélectionner trois fournisseurs potentiels. Seule, la première bibliothèque sollicitée en est avertie. Ce n'est qu'après une réponse négative de la part de la première bibliothèque qu'une deuxième sera contactée et ensuite une troisième.

Ce passage de la commande en cascade d'une bibliothèque à une autre se fait automatiquement et instantanément après chaque réponse négative.

49 % de toutes les demandes de 1994 sont signalées comme ayant été couronnées de succès après 3 jours ouvrables. Cela veut dire que la bibliothèque demanderesse connaît déjà à ce moment le résultat de la demande. Le livre ou document vient d'être expédié.

17 % des demandes sont vraiment livrées dans la bibliothèque demanderesse en 3 jours. Seuls, les jours ouvrables sont comptés, de 9 à 17 h. Mais il y a des bibliothèques en Belgique qui font beaucoup mieux comme en témoigne la table 3 ci-après.

|          | Signalement succès<br>endéans les 3 jours | Document reçu dans la bibliothèque<br>demanderesse endéans les 3 jours |
|----------|---|--|
|          | %   | %  |
| ITG      | 99  | 90   |
| UCL-E    | 99  | 61   |
| UCL-P    | 99  | 36   |
| UFSIA    | 97  | 88   |
| LUC      | 97  | 87   |
| UIA      | 97  | 71   |
| ULB-M    | 96  | 79   |
| RUCA     | 96  | 76   |
| KB-BR    | 96  | 56   |
| UCL-S    | 95  | 79   |
| VUB      | 95  | 76   |
| UCL-M    | 95  | 68   |
| RUG-WLB  | 94  | 62   |
| SBA      | 93  | 83   |
| TU-DELFT | 93  | 61   |
| UCL-C    | 91  | 79   |
| FUNDP    | 86  | 84   |
| IMPALA   | 49  | 17   |

Table 3 : Fournisseurs rapides en 1994

On remarquera que les bibliothèques qui signalent vite le succès de la demande (colonne 1 de la table 3) ne sont pas nécessairement les meilleurs fournisseurs (colonne 2 de la table 3). Dans certains cas, cette différence, parfois remarquable, pourrait s'expliquer par le processus à l'intérieur d'un campus universitaire où les demandes sont centralisées avant l'expédition par la navette ou la poste. Sans nul doute, la navette sur Bruxelles joue un rôle retardeur elle aussi. Elle ne fonctionne que deux fois par semaine; en période de fête, pendant les congés et pour l'ensemble des bibliothèques de l'Université de Liège une fois seulement par semaine. Les bibliothèques universitaires doivent se demander si à l'époque électronique, la navette constitue

encore un instrument utile pour le prêt interbibliothèques : voir le résultat excellent des bibliothèques comme l'ITG, le LUC et les Facultés universitaires à Namur (FUNDP), qui ne participent pas à la navette. L'excellent résultat de l'UFSIA par contre s'explique partiellement par la navette journalière entre les bibliothèques anversoises.

### Information claire

A chaque étape de la demande, la bibliothèque reste au courant des derniers développements. Fini donc les clients mécontents par le simple fait que la bibliothèque dans un processus traditionnel est incapable de dire où se trouve la demande et quand le document souhaité sera livré. IMPALA contient de l'in-

formation en ce qui concerne le statut de la demande (voir table 4) :

- ◇ *stand by* demande pas encore lue
- ◇ *occupé* demande en traitement
- ◇ *succès* demande satisfaite : copie ou livre envoyé

- ◇ *échec* échec : demande éventuellement transmise à une autre bibliothèque
- ◇ *mail* de la correspondance
- ◇ *ancien* révision d'anciennes demandes déjà classées dans les archives

| The journal of neuroscience              |                       | [article]  |                     |
|--|-----------------------|------------|---------------------|
| Titre abrégé (Index medicus): J Neurosci |                       |            |                     |
| S 0270-6474                              |                       |            |                     |
| article :                                | MICE DOUBLY DEFICIENT |            |                     |
| auteur(s):                               | MARTINI R             |            |                     |
| année :                                  | 1995                  | volume: 15 | numéro: 6           |
| note :                                   |                       |            | page(s) : 4488-4495 |
| remarque :                               | BIOCH                 |            |                     |
| mot-clé :                                | NELIS 12147           |            |                     |
| Bibliothèque                             | regu                  | effacé     | statut              |
| ULB-M (MBCM BCM 2609)                    | 21 aou 95             | 22 aou 95  | échec               |
| Note: Fascicule pas reçu.                |                       |            |                     |
| KUL-M (MGAS)                             | 22 aou 95             | 23 aou 95  | succès (Prix: 200)  |
| UMH-BSM (SPM IAD) JOUNS                  | -                     | -          | standby             |

Table 4 : Image typique d'IMPALA montrant l'état de la demande

### Technologie

Pour se connecter à IMPALA, on n'a pas besoin d'une installation sophistiquée : ordinateur (PC), modem et imprimante suffisent. On peut accéder à IMPALA par trois voies de télécommunication : la simple ligne commutée, DCS (X.25) et INTERNET.

### "Clearinghouse"

Un des grands avantages d'IMPALA est sa facturation globalisée. Pour ce faire, IMPALA utilise le système du "clearinghouse". Seule la différence entre ce qu'on a livré à l'ensemble des membres d'IMPALA et ce qu'on a reçu est facturée. Fini donc les petites factures, qui coûtent cher tant pour les établir que pour en assurer le paiement. IMPALA envoie à chaque bibliothèque

participante une seule facture ou note de crédit par trimestre pour toutes les bibliothèques belges.

### Prix

L'utilisation d'IMPALA coûte l'équivalent d'un timbre postal, soit actuellement 16 F par demande réussie. En plus, il y a une seule fois 10.000 F à payer pour la formation (maximum trois personnes), le lunch, la documentation en français ou néerlandais et l'installation de la nouvelle bibliothèque sur IMPALA.

IMPALA n'impose pas de prix au fournisseur du document. Le système suggère par défaut le prix de 200 FB (tarif de base de la Conférence nationale des bibliothécaires en chef des universités), mais ce montant peut être modifié d'après le nombre de pages, le nombre

de volumes, les frais supplémentaires pour l'envoi.

IMPALA a été créé sans subside des autorités. Ce sont les bibliothèques universitaires et l'Université d'Anvers qui ont supporté les coûts de sa création. Ce sont les utilisateurs qui par le paiement de 16 FB par transaction réussie en assurent la survie.

### Réciprocité

La réciprocité n'est pas requise. Un utilisateur d'IMPALA ne doit pas être fournisseur et client à la fois. Une dizaine d'utilisateurs actuels (essentiellement dans le secteur privé) sont des utilisateurs passifs. BLDSC, KNAW, TU-Delft et bientôt aussi l'INIST et la ville de Wageningen sont uniquement des fournisseurs.

### Information de gestion

IMPALA donne à tout moment de l'information en ce qui concerne chaque demande en cours. C'est un des points forts du système. Mais il y a également les statistiques annuelles tant individuelles de chaque bibliothèque (éventuellement avec les deux volets : fournisseur et client) que globales d'IMPALA (voir table 3). En utilisant ces informations, chaque bibliothèque peut évaluer ses propres prestations comme fournisseur à d'autres bibliothèques. Elle peut également évaluer les prestations des autres et éventuellement opter pour un changement de politique dans l'envoi des demandes en tenant compte de facteurs tels que : région, rapidité de la fourniture du document, tarification<sup>(5)</sup>. A la fin de l'année, cha-

que bibliothèque reçoit gratuitement une liste des titres qu'elle a fréquemment sollicités pour qu'elle puisse en tenir compte dans sa politique d'acquisition. Car il est certain que le prêt interbibliothèques coûte cher et n'enrichit pas du tout la collection locale. IMPALA a aussi besoin d'informations pour s'améliorer. Un seul exemple peut en donner l'illustration. Nombreuses sont les demandes pour augmenter les messages codés. Les statistiques d'IMPALA par contre montrent que peu de messages sont utilisés couramment. Il n'y a donc pas lieu de rendre la liste plus longue. Mieux vaut la raccourcir (voir table 5). Sur les 28 messages codés, 13 seulement ont été utilisés plus de 20 fois et 9 plus de 100 fois en 1994 sur un total de 50.051 demandes.

### IMPALA DANS LE FUTUR [PROCHE]

#### Davantage de catalogues en ligne

Il nous faut en Belgique de meilleurs instruments de localisation : un système de maintenance de nos catalogues collectifs plus interactif avec des mises à jour automatiques et régulières, une couverture complète de nos périodiques en ANTILOPE pour autant que les centres qui détiennent les périodiques puissent rendre un service endéans les 48 h, une couverture plus complète aussi de nos monographies avec le grand problème des vieux fichiers non encore numérisés.

Tout cela pose un problème financier qui ne trouvera pas facilement une réponse. Un début de solution vient d'être apporté en Flandre où le Gouvernement flamand a accordé un subside (5.000.000 FB) pour compléter ANTILOPE avec les titres non encore numérisés des Universités de Gand et Leuven et de la Bibliothèque de la ville d'Anvers. Le contrat prévoit un cofinancement de la part des bibliothèques par-

(5) S.J. BEVAN, J. HARRINGTON, Exploring the potential of new partnerships for document delivery at Cranfield University Library : report of a trial with Delft University of Technology. In : *Program*, 29 (1995) - p. 177-181.

ticipantes qui est le double de la somme investie par le Gouvernement flamand.

Le projet dispose ainsi de 15 millions de FB pour les années 1995 et 1996.

| Code | Libellé   | Fréquence d'utilisation |
|------|---|-------------------------|
| 28   | Manque dans notre collection                        | 804                     |
| 8    | Consultation dans votre salle de lecture uniquement | 673                     |
| 10   | Pas disponible pour le PIB                          | 358                     |
| 11   | Publication prêtée jusque ...                       | 342                     |
| 14   | Votre référence n'est pas correcte                  | 185                     |
| 12   | En reliure jusque ...                               | 138                     |
| 19   | Nous ne possédons pas ce volume de l'ouvrage        | 135                     |
| 23   | Livre pas en place                                  | 128                     |
| 25   | Fascicule pas reçu                                  | 120                     |
| 24   | Livre perdu   | 61                      |
| 26   | Pas livrable à temps                                | 37                      |
| 29   | Votre référence est incomplète                      | 29                      |
| 7    | Date fin de prêt                                    | 20                      |

Table 5 : Liste partielle des messages codés avec leur fréquence d'utilisation en 1994

#### Davantage de fournisseurs fiables

Pour mériter une cotation "bon", il faut que la bibliothèque sollicitée réponde endéans les 48 h. Hélas, toutes les bibliothèques d'IMPALA ne sont pas de bons fournisseurs. Le "management information system" d'IMPALA fournit l'information nécessaire pour éviter les moins bons fournisseurs.

Les bibliothèques universitaires belges avec une qualité supérieure de prêt interbibliothèques (2-3 jours) reçoivent d'après la convention nationale la même somme (200 FB par article de 30 p. maximum ou par volume emprunté) qu'une bibliothèque qui a besoin de 2-3 semaines pour livrer le document. Il semble non seulement injuste de facturer le même prix pour un produit si différent, mais en plus il n'y a dans la tarification unique aucune stimulation pour améliorer le service.

#### Commande par l'utilisateur final

Il faut créer la possibilité d'une commande par l'utilisateur final. Dans cette optique, un contrôle budgétaire ou financier s'avérera nécessaire avant que la commande ne puisse être lancée dans le circuit du prêt interbibliothèques. Le projet fédéral VIRLIB, avec comme partenaires la Bibliothèque royale, les bibliothèques de l'ULB et celles de l'Université d'Anvers ainsi que la firme IRIS de Louvain-la-Neuve, veut créer un prototype d'un système de commande de documents par l'utilisateur final. Que les bibliothécaires n'aient pas crainte que tout contrôle leur échappe ! Le projet prévoit le "fiat" de la bibliothèque demanderesse avant le passage de la demande dans le circuit des fournisseurs IMPALA. Mais que les bibliothécaires sachent également que nos clients, les lecteurs, auront la possibilité de suivre leur demande dans leur trajet en IMPALA et qu'ils attendent le meil-

leur service possible. La fourniture d'un document n'a pas de sens si ce dernier arrive (à grand frais) en dehors de la période d'utilité pour le lecteur.

### Fourniture électronique de documents

Le projet VIRLIB vise également la création d'un système de fourniture électronique de documents, de façon à éviter là aussi les retards dus à la transmission (poste et navette universitaire). Dans ce contexte, les meilleurs fournisseurs belges et étrangers pourraient livrer plus de 90 % des demandes endéans les 48 h après la demande par l'utilisateur final ou, dans le cas d'un document déjà numérisé, immédiatement après la transmission de la demande. Mais attention, dans ce marché du document électronique, il y a des concurrents pour les bibliothèques : les éditeurs et les grosses banques de données. Pour ne citer qu'un exemple : Bill Gates de Microsoft, l'homme le plus riche au monde, est en train de constituer une banque de données d'images qui dépassera bientôt le total d'un million d'images.

### Copyright

A partir de maintenant, le droit d'auteur, le copyright ne quittera plus le bureau des responsables des bibliothèques<sup>(6)</sup>. Il faut s'attendre à une taxation forte du prêt interbibliothèques (photocopie aussi bien que prêt du livre) à l'instar de ce qui se passe actuellement en Grande-Bretagne où les utilisateurs commerciaux sont déjà soumis à cette taxation (ca. 50 FB par article photocopié). Quant au document numérisé, les obstacles sont immenses : l'intégrité du document, le plagiat qui devient

(6) Loi relative au droit d'auteur et aux droits voisins. 30.6.1994. In : *Moniteur belge*, 27.7.1994, p. 19297-19317.

tellement facile (collage de différents textes), les droits d'auteurs, les intérêts des éditeurs qui ont peur que tout contrôle ne leur échappe. De là à l'origine, le refus catégorique des éditeurs commerciaux d'accorder aux bibliothèques des licences pour des banques de données en texte intégral et des banques de données factuelles, une attitude qui vient tout doucement de changer avec l'apparition de systèmes de contrôle fiables<sup>(7)(8)</sup>.

### CONCLUSION

Le futur du prêt interbibliothèques par les bibliothèques n'est pas garanti. Il y a certes des potentialités en utilisant les nouvelles technologies, mais les bibliothèques devront se battre pour leur clientèle. Dans un marché libre - bientôt grâce aux télécommunications un marché mondial libre - les bibliothèques traditionnelles doivent affronter d'autres fournisseurs avec comme armes : la qualité et le prix de leur produit et la présence immédiate de leur clientèle.

(7) EBLIDA press release. Libraries and publishers working towards a model contract on electronic copying. Statement by the publishers after the meeting of 10 July 1995 in Amsterdam.

"The electronic delivery of information significantly changes the commercial relationship between publishers and user groups. Electronic uses of copyright material will be facilitated by individual contracts between publishers and user groups, including librarians. Such contracting will allow for Electronic Document Delivery directly from publishers to users and this excludes Inter-Library Electronic Document Delivery carried out in the name of Inter-Library Lending. One way forward might be the development of a model contract between publishers and user groups."

(8) Copyright problems CITED : Does the latest initiative offer a solution ? In *Information world review*, June 1995, p. 28.