

# *Cahiers de la documentation* *Bladen voor de documentatie*

## SOMMAIRE

## INHOUDSTAFEL

58<sup>ème</sup> année - 2004 - n° 1

58ste jaar - 2004 - nr 1

- |   |         |
|---|---------|
| - EDITORIAL   | 1 - 2   |
| - WOORD VOORAF  | 3 - 4   |
| - LA PLACE DE L'INFORMATION DANS L'ECONOMIE : LA QUESTION DE LA VALEUR AU CENTRE DES ENJEUX                     | 5 - 7   |
| Daniel CONFLAND   |         |
| - LE JUSTE PRIX DE L'INFORMATION : SON CALCUL ET SA REFACTURATION INTERNE DANS UNE ENTREPRISE MULTINATIONALE    | 8 - 14  |
| Christian THIRIAUX  |         |
| - OPTIMISER LE RAPPORT COUT-VALEUR DE L'INFORMATION PAR UNE MAITRISE DE LA PERTINENCE DES INFORMATIONS FOURNIES | 15 - 18 |
| Muriel HUSTIN   |         |
| - CONSORTIUMLICENTIES : HOE INTERESSANT ZIJN DE DEALS ?   | 19 - 26 |
| Veerle KERSTENS EN KAAAT VAN WONTERGHEM   |         |
| - LibEcon : A RESEARCH STUDY INTO INTERNATIONAL LIBRARY ECONOMICS   | 27 - 29 |
| Pascale VAN DINTER  |         |
| - HOEVEEL GELD KOST GRATIS INFORMATIE UW ORGANISATIE  | 30 - 46 |
| Peter J.C. ROSENBRAND   |         |
| - NOTE DE LECTURE - LEESNOTA  | 47      |
| - REGARDS SUR LA PRESSE - BLIK OP DE PERS   | 48 - 56 |

\* \* \*

# EDITORIAL

Cela saute aux yeux : les Cahiers ont changé !

Ce changement de *présentation* s'inscrit dans l'effort poursuivi ces derniers mois pour moderniser l'image de l'ABD, la faire correspondre aux services que celle-ci propose, et contribuer à valoriser un tant soit peu la profession et ses acteurs.

Mais les membres du comité des publications, tous spécialistes de l'information, n'ont pas seulement voulu adapter la forme, ils ont aussi et surtout voulu, revoir le fond.

Un premier pas avait déjà été franchi avec la révision de notre site web, qui y a gagné en clarté et en modernité. Le but visé était d'offrir plus de souplesse d'utilisation aux visiteurs, et plus possibilités de gestion aux administrateurs.

Ensuite, le choix d'un nouveau logo a privilégié la lisibilité et la simplicité.

Aujourd'hui, c'est le tour des Cahiers. Mais ce nouvel habillage n'est que la partie visible d'un travail de fond entrepris depuis quelques mois. Peut-être en avez-vous déjà constaté les effets : numéros plus étoffés, nouvelles rubriques, modernisation de la chaîne de production, etc.

Toutefois le travail continue et bientôt vous pourrez juger ses résultats sur les Dossiers.

Ce numéro des Cahiers revient sur l'Inforum 2003. Tous les intervenants ont accepté de se remettre au clavier pour vous proposer leur intervention dans une perspective différente avec un recul de quelques mois. La plupart nous font ainsi profiter des derniers développements dans leur domaine. A ce titre, les articles présentés ici sont complémentaires des actes distribués lors de l'Inforum (d'ailleurs toujours disponibles ; je vous renvoie au site web pour les obtenir).

Nous remercions chacun des auteurs d'avoir accepté ce surcroît de travail dans des circonstances (charge de travail, changement de responsabilités, etc.) parfois difficiles.

Tout ceci est d'excellent augure à la veille de l'Inforum 2004, qui aura lieu le 29 avril prochain, et dont le titre sera : "Quelles compétences pour le professionnel de l'information ?"

En réponse à vos évaluations, certains aspects de l'organisation ont été adaptés. La structure du programme a été allégée pour ménager plus de temps à l'orateur et lui permettre d'approfondir la relation de son expérience et de répondre aux questions de l'assemblée.

Vous trouverez toute l'information concernant notre rendez-vous annuel sur le site de l'Association et nous souhaitons d'ores et déjà vous y rencontrer nombreux...

En attendant, bonne lecture !

Bien à vous,  
Vincent Maes

Même si nul ne conteste aujourd'hui l'avantage concurrentiel donné par l'information, la mesure et l'amplitude de son apport font encore l'objet de bien des débats. C'est l'usage qui en est fait qui lui donne sa valeur ajoutée. Daniel CONFLAND, directeur de développement du groupe Jouve, souligne l'importance de la bonne utilisation de l'information par l'analyse de la valeur comme arme de développement.

En entreprise, tous les services internes, et le centre d'information n'y échappe pas, sont soumis à l'examen du rapport coût/bénéfice qui décide de leur reconnaissance ou de l'externalisation. Christian THIRIAUX décrit les modèles mis au point par le service " Technical Information " de Solvay pour calculer le prix de ses services et le répercuter dans un système de refacturation interne. Ils ont nécessité la collaboration des clients et leur mise au point a été l'occasion de sensibiliser tant les membres du service que les utilisateurs aux coûts de l'information, et aux moyens de les maîtriser.

Dans un contexte de la réduction drastique des coûts, la pression sur le centre d'information rend indispensable une réflexion stratégique sur son positionnement. Muriel HUSTIN, responsable des achats d'informations chez Dexia Banque, expose comment l'application du principe d'analyse de la valeur guide les actions entreprises. Les priorités des services sont constamment revues en fonction des besoins réels des clients.

Une manière de réduire les coûts est de s'allier au sein d'un consortium et disposant du poids du nombre d'exercer une pression relative sur les producteurs. Le projet " Elektron " du VOWB (Vlaams Overlegorgaan Wetenschappelijk Bibliotheekwerk) regroupe les bibliothèques scientifiques de Flandre. Veerle KERSTENS et Kaat VAN WONTERGHEM, qui a récemment repris le flambeau de coordinatrice, présentent un bilan réaliste du projet en termes d'avantages et d'inconvénients pour les deux parties.

D'un point de vue plus global, Pascale VAN DINTER présente le projet LibEcon, le projet européen dont l'objectif est de dresser un tableau des bibliothèques dans le monde à partir d'une base de données statistiques. Il importe que celles-ci soient comparables pour être utilisées, notamment pour éclairer les décisions des autorités. En Belgique, le Service d'Information Scientifique et Technique (SIST) coordonne la collecte des données de tous les secteurs.

L'information gratuite est un leurre : l'information a un coût et il y a toujours quelqu'un pour le supporter. Plus grave, si l'utilisateur n'y prend pas garde, il y a de fortes chances que ces coûts se transforment en pertes pour son organisation. Peter ROSENBRAND, directeur de COBIDOC, sur base d'exemples édifiants, démonte le mythe de l'information gratuite, et compare les coûts réels dans des situations de gratuité et de facturation.

# WOORD VOORAF

Mocht het je ontgaan zijn : wij staken de Bladen in een nieuw kleedje !

Deze aanpassing van onze " *lay-out* " moet door de lezer worden ervaren als de gezamenlijke inspanningen die de redactieleden de laatste maanden met zijn allen doorvoerden om voor de BVD een modern concept te creëren dat overeenstemt met de diensten waarvoor ze staat en tegelijkertijd bij te dragen tot de valorisatie van het beroep en zijn actoren.

Maar de leden van de redactieraad, tenslotte allen informatiespecialisten, wensten niet alleen de vorm te updaten, maar ook en vooral de inhoud van de Bladen.

Een eerste stap in deze operatie was de opfrisbeurt die onze webstek te beurt viel; na zijn face-lift heeft deze er duidelijk meer klaarheid en moderniteit aan over gehouden. Ons doel was gewoonweg de gebruiker meer gebruiksgemak te verlenen en voor ons, bestuursleden, meer beheersmogelijkheden.

Nadien werd ons logo onder handen genomen zodat wij nu een logo hebben dat als het ware leesbaarheid en eenvoud verenigt. En vandaag is het dan de beurt aan de Bladen. Maar deze nieuwe opmaak is maar het zichtbare gedeelte van het vernieuwingsproces dat reeds enkele maanden aan de gang is. Misschien hebt u zelf al enig verschil waargenomen : beter gestoffeerde nummers, nieuwe rubrieken, de modernisering van de productieketting en ga zo maar verder...

Wij wensen evenwel niet op onze lauweren te gaan rusten en werken verder aan deze vernieuwing ; dit zal u duidelijk merken aan de Dossiers.

Dit nummer van de Bladen komt terug op het Inforum 2003. Alle sprekers gaven hun akkoord om een nieuwe bijdrage te leveren i.v.m. hun interventie, in een ietwat verschillend perspectief en met een (re)visie van een zestal maanden later. De meesten onder hen maken ons deelgenoot van de laatste nieuwe ontwikkelingen in hun vakgebied. Deze artikelenreeks is doorgaans complementair aan de handelingen die aan de deelnemers werden overhandigd tijdens het Inforum 2003 dewelke nog altijd beschikbaar zijn ; gelieve onze webstek te raadplegen wanneer u deze alsnog wenst te bekomen.

Wij wensen alle auteurs dan ook te bedanken voor deze werklust die er dan tenslotte toch nog maar eens bijkwam na hun reeds gevulde dagtaak.

Dit alles is een goed voorteken op de vooravond van het Inforum 2004 dat plaats zal vinden op 29 april aanstaande en waarvan de titel luidt : " Competentie : een must voor professionalisme ".

Gevolg gevend aan de evaluatieformulieren die wij van de deelnemers mochten ontvangen, werden een paar organisatorische aspecten aangepast. De programma inhoud werd ontlast zodat de sprekers meer tijd krijgen om hun exposé te brengen en zich beter kunnen inleven in de vragen afgevuurd door het publiek.

Alle informatie i.v.m. dit nakend Inforum, onze jaarlijkse afspraak, kan u terugvinden op onze webstek ([www.abd-bvd.be](http://www.abd-bvd.be)) en wij durven hopen dat jullie talrijke aanwezig zullen zijn.

Ondertussen nog veel leesgenot toegewent !

Met vriendelijke groet.  
Vincent Maes.

Er zal, bij wijze van spreken, nog veel water naar de zee lopen eerdat alle debatten zullen afgesloten worden i.v.m. meting en omvang van de inbreng van het hedendaags concurrentieel voordeel van de informatie, alhoewel niemand dit nog echt in vraag stelt. Het is de manier waarop ze wordt gebruikt dat haar een toegevoegde waarde verleent. Daniel CONFLAND, directeur Ontwikkeling bij de "Groupe Jouve" onderstreept het belang om de informatie op een geschikte manier te gebruiken door de waarde ervan te analyseren en als ontwikkelingsmiddel aan te wenden.

In ondernemingen worden tegenwoordig alle interne diensten - wat met zich meebrengt dat ook informatiecentra er niet aan ontsnappen - aan een kosten/baten analyse onderworpen en de uitslag ervan is beslissend voor hun verdere bestaan of voor hun uitbesteding. Christian THIRIAUX beschrijft de modellen op punt gezet door de dienst " Technical Information " van Solvay. Deze modellen berekenen de kostprijs van de diensten om nadien te worden afgewenteld naar een interne (her)facturering. Zij moesten hiervoor beroep doen op de medewerking van klanten en tijdens het op punt stellen van het systeem werd de gelegenheid te baat genomen om zowel de leden van de dienst als de gebruikers ervan te sensibiliseren aan de informatiekostprijs en de middelen om deze te beheersen.

In de context van een drastische kostprijsvermindering is de druk op het informatiecentrum zo groot geworden dat het onvermijdelijk wordt een strategische denkoefening uit te voeren wat de positionering ervan betreft. Muriel HUSTIN, verantwoordelijke van de Dienst Informatieaankoop bij de Dexia Bank, zet uiteen hoe de onderneming wordt begeleid door toepassing van het waarde-analyse principe. De prioriteiten van de dienst worden constant herzien en aangepast aan de reële noden van de klanten.

Een manier om kosten te verminderen is de toetreding tot een consortium dat dankzij de veelheid van haar leden een zekere druk kan uitoefenen op de informatieproducenten. Het Elektron project van het VOWB (Vlaams Overlegorgaan Wetenschappelijk Bibliotheekwerk) verenigt de Vlaamse wetenschappelijke bibliotheken. Veerle KERSTENS en Kaat VAN WONTERGHEM, die recentelijk de coördinatie van het centrum heeft overgenomen, presenteren een realistische balans van het project in termen van voor- en nadelen voor beide betrokken partijen.

Uit een globaal oogpunt stelt Pascale Van Dinter LibEcon voor, een Europees project dat tot doel heeft een stand van zaken op te stellen van alle bibliotheken over de hele wereld d.m.v. een statistische gegevensbank. Het is van belang dat men deze data kan vergelijken op internationaal niveau om bvb. de beslissingen van de gezaghebbende te ondersteunen. In België worden deze data voor alle sectoren ingezameld door de Dienst voor Wetenschappelijke en Technische Informatie (DWTI)

Gratis informatie is een illusie : informatie heeft uiteraard een kostprijs en er is altijd wel iemand die de rekening betaalt. Nog erger, wanneer een gebruiker niet oplet is het best mogelijk dat de gemaakte onkosten echte verliezen worden voor zijn onderneming. Peter ROSENBRAND, directeur van COBIDOC, zal de mythe van de gratis informatie(ballon) eens en voor altijd doorprikken door gebruik te maken van (lichtende) voorbeelden in reële situaties en door gefactureerde kosten te vergelijken met de zogenaamde gratis informatie.

---

## LA PLACE DE L'INFORMATION DANS L'ECONOMIE

### LA QUESTION DE LA VALEUR AU CENTRE DES ENJEUX

---

**Daniel CONFLAND**

**Directeur du développement du Groupe Jouve, France**

**Docteur en sciences de l'information et de la communication**

Littéralement, in-former c'est former et transformer les représentations du réel d'un récepteur. Ce processus implique activement le bénéficiaire, au triple niveau de l'interprétation, de l'adaptation et donc de l'action. Ceci aide à comprendre pourquoi on proclame que l'information n'existe pas en soi, que ses effets ne valent que par la capacité du récepteur à l'utiliser de façon efficace.

Face à des situations de plus en plus fluctuantes et aux signaux complexes et volatils que nous adresse l'environnement, le rôle premier de l'information est de réduire le niveau d'incertitude. L'information aide en effet à réduire le champ des réponses possibles à une seule réponse cohérente, afin, par exemple, de :

- lever un doute,
- confirmer ou infirmer une hypothèse
- révéler un fait nouveau inconnu ou difficile à comprendre

Bref, parce que nos actes " informés " sont pris, comme l'on dit, " en meilleure connaissance de cause ", l'information favorise la décision et l'action. On comprend dès lors l'importance croissante qui lui est attribuée aujourd'hui dans la sphère socio-économique et l'économie en général. Mais pour parvenir à sa pleine efficacité et justifier le potentiel de " valeur " qu'on attend d'elle, l'information se heurte à diverses difficultés qui expliquent qu'on a longtemps méconnu ce rôle.

D'abord, la matière est aujourd'hui surabondante; on évoque d'ailleurs souvent, à ce propos, le terme anglo-saxon d' *overflow*. Rien d'étonnant à cela puisque le stock des informations cognitives, le produit de la pensée des hommes, le résultat des échanges oraux ou médiatisés multiples et multiformes ont littéralement explosé en raison de l'essor énorme des capacités techniques de

communication entre les individus et les collectivités. Ensuite, l'information comme instrument au service de la décision et de l'action est elle-même rétive à l'analyse économique, ce qui met en question sa crédibilité. Considérée longtemps par les spécialistes comme un simple outil de fixation des prix entre vendeurs et acheteurs, avare en statistiques délimitant son champ d'intervention en tant que secteur d'activité, aisément dupliquée et piratée au détriment de ceux qui prétendent en faire un " business ", mêlant les informations " fugaces " issues de l'oralité avec les données médiatisées sur un support, l'information souffre encore par certains côtés des attributs qui la rangent dans la catégorie peu enviable des " non-biens " économiques.

Plus prosaïquement, et compliquant les choses, l'information s'échange mais le cédant cède seulement la valeur d'utilisation; si elle n'est en outre pas détériorée par l'usage, on sait que l'information consommée n'a de valeur utile qu'en fonction de l'utilisation qui en est faite: en somme le couple valeur d'échange/valeur marchande potentielles diffère du couple valeur d'usage/valeur utile ! De surcroît, l'information appartient au domaine de l'immatériel, secteur vaste de l'économie qui est aujourd'hui d'importance égale à celui des biens dits physiques. Mais l'information s'y illustre par la fugacité et la fongibilité de ses usages, qui se diluent dans des cycles de production différés dans le temps par rapport à son recours, ce qui contribue à en occulter, ou sous-estimer, les effets positifs.

De fait, personne ne peut dire qu'en obtenant une quantité *maximale* d'information on en tire nécessairement un usage *optimal*, ni réfuter *a contrario* l'idée qu'une information unique mais " utile ", correctement utilisée, au bon moment et par la bonne personne peut s'avérer stratégique et absolument décisive de par les conséquences qu'elle induit.

Partant, et on en revient là à l'essentiel, l'importance de la **valeur** comme mode " d'étalonnage " rationnel et le plus concret possible des bénéfices de l'information dans l'économie est au centre des enjeux. Plusieurs facteurs sont à considérer.

Le premier concerne le niveau de professionnalisation des services d'information, tant dans les entreprises prestataires du secteur que dans les unités spécialisées au sein des organisations utilisatrices elles-mêmes. Les tendances à l'œuvre convergent vers :

- **plus** de normalisation (interopérabilité, intégration, certification)
- **plus** de qualité dans les processus de production
- **plus** de pertinence et de convivialité (" user-friendliness ") dans l'information : filtrage, accès " intelligents ", information élaborée et adaptée aux besoins
- **plus** de sécurité dans les accès (contrôles d'accès, cryptologie, traçabilité/droits)
- **plus** de consumérisme : de l'approche produit à l'approche client (avant-vente et après-vente, qualité)

De tout ceci, une conclusion s'impose qui doit guider les actes des professionnels du secteur de l'information comme ceux des donneurs d'ouvrages : la valeur d'usage de l'information constitue désormais la mesure de sa valeur d'échange, marchande ou non, et cette valeur d'usage dépend au premier chef d'un élément-clef qui est la **valeur ajoutée** conférée à l'information.

La prise en compte de ce deuxième facteur lié à la valeur implique d'assurer aux données informationnelles comme aux supports qui leur sont associés un haut niveau de qualité, ce qui doit en termes de contenus se traduire par l'excellence de l'exhaustivité, de la pertinence, de la fiabilité et la fraîcheur de l'information (mises à jour).

Ce " travail " sur l'information débouche aussi sur plusieurs niveaux de plus-values possibles :

- documentaire : concerne les meilleurs conditionnements possibles de l'information : outils de recherche plus performants dans les corpus, accès plus conviviaux pour l'utilisation des non-experts

- segmentation : les informations sont triées de façon pertinente par secteur d'activité
- personnalisation : les informations sont adaptées au profil de l'utilisateur (" sur mesure ")
- transversalité : des informations de nature et de provenance différentes sont croisées pour " profiler " au mieux la réponse au besoin.

Pour les entreprises, qui sont pour la plupart d'entre elles sous l'emprise des effets fluctuants et imprévisibles de la mondialisation, le concept de la valeur rapporté à leurs attentes vis-à-vis de l'information est tout aussi prégnant. Les usages de l'information s'y illustrent en effet à travers 2 composantes principales :

- **l'intelligence économique** et la veille stratégique : il s'agit de l'utilisation de l'information et des NTIC comme arme concurrentielle au service des objectifs stratégiques et de la performance économique ; il s'agit en particulier d'améliorer :
  - la vision stratégique et la capacité d'anticipation
  - la flexibilité
  - la détection des menaces comme des opportunités
  - le potentiel de RetD et l'innovation
- **le " knowledge management "**, dont l'objectif est d'organiser la gestion, la préservation et le renouvellement des connaissances et du savoir-faire accumulés dans l'entreprise et des ressources humaines y contribuant.

C'est au premier point que sont consacrées les lignes qui suivent, même si IE et KM entretiennent des liens étroits, notamment en matière de réseaux partagés et " collaboratifs ".

S'agissant de l'intelligence économique, c'est le management qui est en premier concerné par la valeur de l'information, et dont dépendent la légitimité et les conditions de mise en œuvre des usages et structures informationnels. Certes, l'arrivée de l'information est perturbante y compris pour l'encadrement. Mais si elle engendre des interrogations et suscite des remises en cause d'habitudes et de prés carrés, celles-ci sont souvent salutaires.

Plusieurs facteurs sont à même de favoriser une bonne insertion dans l'organisation :

- l'adhésion résolue et affichée de la Direction générale
- la primauté du capital humain et du management participatif dans le management stratégique comme dans la gestion au jour le jour
- des schémas de pensée et d'action corrélatifs impliquant l'idée de "réseau" et de "partage"
- la mise en œuvre d'un effort informationnel permanent et planifié

Pour bien exploiter l'information, il faut inscrire la démarche dans un processus s'appuyant sur un minimum de structures et de procédures de gestion :

- professionnels de l'information, membres de réseaux ayant bénéficié d'une formation de base pour la collecte et la diffusion
- professionnels de l'information pour le traitement et l'exploitation,
- experts des domaines concernés pour la validation et la synthèse

Le succès dépend parallèlement d'un ensemble de conditions. Il s'agit en particulier de se doter en matière d'intelligence économique d'un plan de veille, définissant la stratégie et fixant les objectifs, ce qui implique :

- de définir précisément l'organisation en réseau
- d'identifier les experts pour analyser l'information
- de sélectionner les professionnels responsables de la collecte, des traitements techniques et de la diffusion
- d'établir des liens, des échanges avec d'autres partenaires
- d'estimer les volumes et les besoins prioritaires
- de modéliser les procédures pour mobiliser et diffuser à la fois l'information formelle et informelle
- de se soucier des questions de confidentialité et de sécurité
- de mettre en place des procédures permettant d'analyser les différences entre objectifs et réalisation

- d'identifier les coûts : coûts initiaux, besoins récurrents.

La méthode d'analyse de la valeur est couramment employée pour tenter d'apprécier le meilleur ratio coût-bénéfice retiré d'un service d'information. A cet effet, on constitue un "arbre fonctionnel" qui détaille les fonctions et sous-fonctions, en s'efforçant pour chaque formulation de répondre aux questions "pourquoi?" et "comment?". Ainsi, à la fonction "procurer de l'information et des documents aux clients et adhérents, il sera possible selon les cas de répondre :

- diffuser une lettre hebdomadaire
- consulter sur place
- consulter à distance
- disposer d'un "help desk"
- fournir des copies de documents

et d'analyser le rapport des besoins véritables avec les ressources requises pour assurer le service et le détail des coûts pour chacune des prestations considérées. Un déplacement des coûts internes peut être nécessaire s'il aboutit à un meilleur service pour une fonction prioritaire. Une productivité accrue peut améliorer tel partie du service à coût constant, en recourant à une technologie ou un produit plus efficace, etc.

Enfin, un autre facteur de succès lié à la valeur comme facteur éminemment favorisant ne doit pas être perdu de vue. Il touche à ce qu'on appelle la *réingénierie*. Deux niveaux doivent être pris en compte concomitamment si l'on veut faire évoluer les processus et les moyens informationnels au rythme du changement :

- les structures d'information (organisation, analyse des besoins, analyse de la valeur comme méthode de changement, études d'impact) et les produits (qualité, infos et accès intelligents et personnalisés ...)
- L'organisation elle-même (management participatif accru, meilleure intégration de l'information et des NTIC dans une démarche stratégique et de pérennité, meilleure organisation en réseaux ...)

\* \* \*



---

# LE JUSTE PRIX DE L'INFORMATION : SON CALCUL ET SA REFACTURATION INTERNE DANS UNE ENTREPRISE MULTINATIONALE

---

**Christian THIRIAUX**  
Development Manager, Intellectual Assets Management, Solvay SA.

## 1. INTRODUCTION

Le nouvel environnement des centres d'information et de documentation (I&D) d'entreprises multinationales se caractérise par une mise en concurrence avec des sociétés de services extérieures.

Il est désormais indispensable pour ces centres I&D de pouvoir se positionner vis-à-vis de cette concurrence. Ceci passe par une série d'incontournables :

- **Nécessité de comparer les coûts** (et par conséquent, nécessité de connaître ses propres coûts !)
- **Justification de rapports qualité/coûts et service/coûts favorables**
- **Remise en question permanente** (évolution des outils, des méthodes de travail, ...)
- **Nécessité d'accepter la concurrence** et d'admettre qu'elle peut être meilleure et/ou moins chère, ce qui implique d'accepter de faire appel à la sous-traitance, tout en la maîtrisant.

## 2. JUSTIFICATION DES SERVICES I&D DANS UNE ENTREPRISE MULTINATIONALE

Un service I&D ne peut se justifier dans une entreprise qu'à une ou plusieurs conditions :

- **A service égal**, il est moins cher que la concurrence. C'est parfois difficile à démontrer, car l'expérience prouve que les services proposés par la concurrence ne sont pratiquement jamais " égaux ", sauf pour des services très basiques (tels que fourniture de références bibliographiques, etc.). Ceci s'explique par le manque de connaissance de l'entreprise (culture, fonctionnement, projets, ...) des concurrents externes.

- **Meilleure performance** que la concurrence. Ceci peut se déterminer plus aisément notamment en comparant le rapport qualité/prix. Les deux composants de ce rapport sont en effet aisément mesurables. La qualité peut se mesurer par réalisation de recherches en parallèle ; le prix est également facilement comparable, pour autant que l'on connaisse ses propres coûts.
- **Apport d'une valeur ajoutée** que les services extérieurs ne peuvent apporter. Ce point est crucial dans la justification d'un service I&D. Dans certains domaines, notamment les recherches documentaires liées à la propriété intellectuelle, cet apport peut s'avérer en effet être un avantage concurrentiel décisif pour l'entreprise (par exemple, invalidation d'un brevet de tiers, analyse correcte d'un portefeuille brevets de la concurrence, etc.)

Si ces différents points sont satisfaits, un service I&D peut se justifier au sein d'une entreprise. Mais l'effort pour se maintenir à un haut niveau de performance doit être constant, notamment en matière de formation des spécialistes en documentation (pour le volet qualité) mais aussi en termes d'organisation et de sensibilisation économique (pour le volet coût).

## 3. LE COUT DE L'INFORMATION

On a compris de ce qui précède que la maîtrise des coûts internes est primordiale pour un service I&D. Ceci conditionne la crédibilité des comparaisons avec les services externes mais apporte aussi une transparence nécessaire lors de la justification de ses coûts.

Pour établir le coût réel de l'information, il faut naturellement en connaître **toutes les composantes**, internes et externes. Ceci servira de base à l'information des clients internes (pour

lesquels l'information peut se trouver gratuitement sur Internet !), mais aussi à la sensibilisation des documentalistes " maison " pour lesquels ces aspects financiers ne paraissent pas toujours primordiaux - or, dans l'environnement actuel, cela conditionne l'existence même de leur métier.

Une fois ces coûts internes et externes connus, justifiés et maîtrisés, il convient d'avoir un système de refacturation interne non seulement crédible et justifié, mais aussi acceptable par les clients. Ce système de facturation variera d'une entreprise à l'autre, mais les modèles généralement utilisés sont les suivants :

- Clé de répartition
- Tarif
- Coût horaire pour les prestations

Un service I&D peut évidemment utiliser plusieurs de ces critères (même en combinaison), pour autant que leur politique de refacturation interne soit claire.

### 3.1. Le coût de la recherche online :

- **Coût de visualisation des références**, étant bien entendu ici qu'il s'agit du coût de visualisation de l'ensemble des références pertinentes ou non. Il est donc évident que le taux de pertinence de l'interrogation online est primordial en ce qui concerne le coût de l'information pertinente
- **Temps de connexion** : cette composante devient de moins en moins critique vu l'évolution des schémas de prix des fournisseurs d'informations
- **Termes de recherche et utilitaires spécifiques** : certaines bases de données telles Chemical Abstracts facturent également en fonction des termes de recherche utilisés et certains serveurs font aussi payer des opérations " informatiques " (extraction de données, etc.)
- **La quote-part " souscription "** qui peut être, dans certains cas, un facteur important dans le coût : il s'agit du prix payé au fournisseur d'information pour avoir accès à la base de données et/ou pour disposer de critères d'interrogation plus performants tel que l'accès à une indexation ou à des codes spécifiques. Par exemple, dans le domaine des

brevets, le paiement d'une souscription permet de réaliser des recherches très performantes dans la base de données " WPI - World Patents Index " produite par la société Derwent ; une souscription complète à ce service permet l'utilisation d'un système de codage spécifique unique de recherche par structure chimique et l'accès à des résumés détaillés orientés " propriété intellectuelle ". Il est évident que l'accès à ce type de base de données peut donner un avantage concurrentiel primordial à un documentaliste et à sa société.

### 3.2. Le coût humain

Le coût humain comprend lui-même deux composantes :

- Le temps passé à la recherche bibliographique et à l'exploitation du résultat (analyse des références trouvées par la recherche en ligne, recherche manuelle complémentaire dans des ouvrages de référence, synthèse éventuelle). Le calcul est simple : le coût égale le nombre d'heures passées multiplié par le coût horaire du documentaliste
- Le temps que le documentaliste passe à sa formation pour le maintien et l'amélioration de ses compétences tant dans le domaine des techniques documentaires que dans les domaines de savoir qu'il doit couvrir pour son activité professionnelle principale (chimie, polymères, mécanique, business, finances, droit, etc.). On considère généralement que le temps de formation moyen d'un documentaliste doit être au moins de 10 à 20 % de son temps de travail global.

### 3.3. Le coût d'infrastructure

Par coût d'infrastructure, on entend le coût de l'environnement de travail du documentaliste :

- Son bureau, son environnement informatique (matériel, maintenance, connexions, etc.), les télécommunications, etc.
- Ce qu'on appelle communément les " overheads ", c'est-à-dire, au sein d'une entreprise, les loyers, les services offerts par la société (comptabilité, ressources humaines, restaurant d'entreprise, etc.).

#### 4. LA REFACTURATION INTERNE

Un grand principe : tout service ou prestation doit être facturé au client. Si on n'applique pas ce principe, soit le budget n'est pas tenu et une justification auprès de la Direction s'imposera, soit on est obligé d'augmenter ses coûts internes pour continuer à avoir un budget en équilibre.

Pour être crédible, un service I&D se doit d'avoir un système de facturation interne clair et admis par ses clients. Il faut constater que les modèles de refacturation interne évoqués auparavant ne sont pas tous accueillis de la même manière au sein d'une entreprise :

- Les clients n'aiment généralement pas les clés de répartition car ils se sentent - à tort ou à raison - floués par rapport à leurs besoins propres estimés
- Les clients acceptent généralement les refacturations sur base tarifaire, les tarifs devant évidemment être justifiés
- Les contrôleurs financiers et les clients préfèrent généralement les refacturations à la transaction : le client paye pour ce qu'il reçoit ou ce qu'il utilise réellement.

Il est enfin essentiel de pouvoir à tout moment **justifier** une facturation ou un coût.

#### 5. LA CONSCIENTISATION AU COUT DE L'INFORMATION

Répetons-le une fois encore, **l'information n'est pas gratuite !**

Le **client** doit avoir conscience de son coût :

- lire une revue nécessite :
  - l'abonnement à la revue
  - une gestion de l'abonnement par la bibliothèque comprenant notamment

le renouvellement de l'abonnement, la réception et la mise en circulation de chaque exemplaire, le suivi de l'arrivée de l'abonnement, les relations avec les fournisseurs, les charges comptables associées, etc.

- partager la lecture de revues avec d'autres réduit les coûts
- la connaissance du coût - notamment du prix de l'abonnement - permet à l'utilisateur de pouvoir choisir des solutions alternatives telle que la lecture de tables de matières de plus en plus souvent disponibles gratuitement sur Internet.

Les **documentalistes** doivent eux aussi avoir conscience du coût de l'information. Ils rechercheront alors le meilleur rapport efficacité/coût pour leurs recherches et services.

Ceci se fera par un choix judicieux du serveur, des bases de données utilisées, de la stratégie de recherche adoptée. Ceci implique évidemment une compétence pointue des documentalistes, maintenue et développée par une formation continue adéquate.

Les documentalistes doivent aussi, par un dialogue avec leur client, bien saisir la portée réelle de la recherche : l'exhaustivité qui coûte très cher en recherche n'est pas nécessairement demandée/souhaitée par le demandeur.

#### 6. LE BUDGET

Il est essentiel pour un service I&D de pouvoir présenter à sa direction un budget en équilibre.

Pour rappel, ceci signifie que les recettes apportées par la refacturation des services et prestations doivent être égales à l'ensemble des coûts supportés par le service I&D. Ceci est illustré dans le tableau ci-après :

Dépenses	Recettes (re-facturation)
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ salaires</li> <li>◆ coûts externes spécifiques <ul style="list-style-type: none"> <li>● souscriptions</li> <li>● online</li> <li>● abonnements</li> </ul> </li> <li>◆ achats de biens et services non spécifiques (coûts externes)</li> <li>◆ coûts internes <ul style="list-style-type: none"> <li>● comptabilité</li> <li>● restaurant</li> <li>● secrétariat</li> <li>● RH</li> <li>● systèmes informatiques</li> <li>● loyer</li> <li>● infrastructure</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. recherches bibliographiques</li> <li>2. revues de presse</li> <li>3. veille technologique</li> <li>4. gestion des abonnements</li> <li>5. accès à des services externes (e-journals, e-encyclopedia, bases de données)</li> <li>6. commandes de documents (articles, livres, brevets, normes)</li> </ol>

## 7. LA POLITIQUE DE REFACTURATION CHEZ SOLVAY

Pour bien comprendre le système de refacturation adopté par le service I&D de Solvay, il convient de replacer ce service dans son contexte général au sein de la société.

### 7.1. Présentation de la Société SOLVAY

**SOLVAY** est un groupe chimique et pharmaceutique international dont le siège se trouve à Bruxelles et qui emploie environ 30.000 personnes dans 50 pays. Le Groupe a réalisé en 2002 un chiffre d'affaires consolidé de 7,9 milliards d'EUR, généré par ses quatre secteurs d'activité : chimique, pharmaceutique, plastiques et transformation (<http://www.solvay.com>).

### 7.2. La direction " Intellectuel Assets " de Solvay

Cette Direction recouvre les quatre principaux métiers suivants :

- Information scientifique et technique, y compris la bibliothèque
- Propriété intellectuelle - brevets
- Propriété intellectuelle - marques
- Développement, acquisition et vente de technologies

Elle est considérée au sein de l'entreprise comme un ' centre de compétences ' pour les trois secteurs d'activités non pharmaceutiques. Ceci signifie que la haute direction de la Société lui reconnaît un savoir faire stratégique pour le Groupe Solvay, sans limitation géographique.

### 7.3. Le département " Technical Information "

Ce département comprend 18 personnes dont 3 à la bibliothèque. Il a pour principales missions :

- La veille technologique (brevets, littérature scientifique et technique)
- Les recherches bibliographiques
  - générales
  - liées à la propriété intellectuelle (brevetabilité, validité, liberté d'action)
- La bibliothèque et ses services traditionnels
  - de fourniture de documents
  - de gestion des collections

### 7.4. Principes de refacturation

Jusqu'il y a 4-5 ans, le département I&D favorisait l'usage de clés de répartitions pour pratiquement tous ses services offerts :

- Bibliothèque
- Veille technologique
- Coûts online

- Souscriptions

Seules les prestations liées aux recherches bibliographiques échappaient à la règle (imputations selon un coût horaire).

Sous la pression des clients et des audits financiers, le service I&D a dû prendre les dispositions nécessaires pour passer à un système d'imputations spécifiques.

Pour arriver à la situation actuelle, nous avons dû développer des outils de gestion et de reporting spécifiques au service I&D, ceux existant à la société ne convenant pas pour le type d'activités d'un service I&D ou d'une bibliothèque.

Aujourd'hui,

- Toute question fait l'objet d'une demande de prestation qui est introduite dans une base de

données : de nombreux champs sont remplis dans un double esprit de gestion du service et de reporting interne ou à destination des clients (justification des prestations). Un exemple de demande de prestation est repris ci-après.

Les données à introduire peuvent être divisées en quatre groupes :

- Données informatives dont le titre de la demande et les mots-clés
- Données administratives relatives au demandeur (service, business unit, secteur) et à sa demande (date)
- Données de gestion telles que le responsable de la question, le type de prestation, la priorité, le délai, le statut, etc.
- Données pour la facturation interne : numéro d'imputation notamment

- En fin de mois, chaque personne du service I&D doit remplir un rapport mensuel consignnant toutes les heures prestées, non seulement celles relatives aux demandes de prestations, mais aussi aux autres activités telles que réunions de service, formation, etc.

- Un traitement automatisé des factures a été mis en place pour la refacturation des coûts online, des copies d'articles, etc. Grâce à ces données, toute une série de rapports standards sont générés à la fois pour la refacturation et pour la gestion du

service. De nombreux autres rapports peuvent être générés à la demande. Un

exemple de rapport standard est donné ci-après :

2001/0344	OSL OF DIETLECTIN	Recherche non PI sans analyse détaillée	07305400040	DCRT-POL	VDE	2,00
2001/0345	GENERAL ELECTRIC	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054000713	DCRT-FLUOR-R	ALE	14,00
2001/0347	ELECTROSTATIC SEP	Liberté d'action (y compris validité)	073654000003	INERGY-R	GSN	8,00
2001/0348	SYNTHESIS OF MERC	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001172	DCRT-UE	GVQ	16,00
2001/0349	REACTIONS BETWEEN	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001172	DCRT-UE	GVQ	1,00
2001/0349	REACTIONS BETWEEN	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001172	DCRT-UE	NVG	5,00
2001/0350	STRUCTURE POREUS	Brevetabilité	073054000651	SLV/D	MHU	17,00
2001/0351	UTILISATION DU BICA	Liberté d'action (y compris validité)	073054001147	SCHM/F	MHU	33,00
2001/0351	UTILISATION DU BICA	Liberté d'action (y compris validité)	073054001147	SCHM/F	TDP	1,00
2001/0354	OILING OF GLASS FIB	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054000473	DCRT-POLYM2	DXA	8,00
2001/0355	DESIGN OF BURNER	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001016	DCRT-POLYM2	DXA	2,00
2001/0356	ANALYSIS OF IMPUR	Recherche non PI sans analyse détaillée	073053000000	DCRT-AND2	ALE	5,00
2001/0357	REVIEWS CONCERNI	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054000713	DCRT-FLUOR-R	ALE	2,00
2001/0360	MELT-PROCESSABLE	Opposition	073054000714	DSPL	AFE	72,00
2001/0361	NOTE OR NOTICE FR	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001145	DCRT-ACE	GVQ	3,00
2001/0362	EQUIVALENTS AND L	Opposition	073054001171	DCRT-UE	GVQ	2,00
2001/0363	PROJET EQUINOXE -	Acquisition/Cession/JV	SM3600A24	DSTR	TDP	6,00
2001/0364	SYNTHESIS OF CHLC	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054000983	DCRT-FLUOR-R	VDE	1,00
2001/0365	SYNTHESIS OF R-(M)	Brevetabilité	073054000982	DCRT-SPEC.POL	ITH	1,00
2001/0366	TREATMENT OF MON	Brevetabilité	073054001159	DCRT-POLYM2	ITH	1,00
2001/0367	CONTROLLED RADICA	Brevetabilité	073054000982	DCRT-SPEC.POL	ITH	1,00
2001/0368	FREEDOM TO USE FI	Liberté d'action (y compris validité)	073054000681	DCRT-OXY	ITH	1,00
2001/0369	SYNTHESIS OF MALE	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001210	DCRT-SPEC.POL	VDE	2,00
2001/0370	PUBLICATION OF FEI	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001166	SSEL/D	GVQ	2,00
2001/0371	SYNTHESIS AND CHA	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054000646	DCRT-UE	ALE	8,00
2001/0373	SYNTHESIS OF CHLC	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054000713	DCRT-FLUOR-R	ALE	10,00
2001/0375	THERMODYNAMIC PR	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001166	UOS	GVQ	1,00
2001/0375	THERMODYNAMIC PR	Recherche non PI sans analyse détaillée	073054001166	UOS	NVG	5,00

## 7.5. Calcul du coût horaire

Le coût horaire est la base de la refacturation interne (ou externe) pour les prestations des documentalistes.

Ce coût est déterminé en tenant compte de nombreux paramètres internes et externes parmi lesquels :

- Le coût salarial total
- Les achats de biens et services non spécifiques (hors coûts online ou souscriptions)
- Les amortissements
- Les frais informatiques internes et externes
- Les frais généraux liés à l'entreprise

Mais aussi, de la formation nécessaire aux documentalistes, de l'absentéisme. Ainsi, un taux d'imputation est établi qui est le rapport du nombre d'heures prestées à des tâches refacturées sur le nombre total d'heures de présence.

## 7.6. Quelques exemples pratiques chez Solvay

### 7.6.1. Bibliothèque

- **Abonnements aux revues :** le prix de l'abonnement augmenté des frais de gestion par la bibliothèque est réparti au prorata du nombre d'entités dans lesquelles la revue circule
- **Commande d'articles :** Base tarifaire (prix de base + option " fast " + option " traitement par la bibliothèque ")
- **Commande de brevets :** clé de répartition
- **Achat de livres :** refacturation du coût du livre, la prise en charge des commandes étant répartie selon une clé forfaitaire
- **Accès aux bases de données et aux encyclopédies :** clé de répartition

### 7.6.2. Technical Information (Nom d'un service ?)

- **Veille technologique :** coûts variables à deux composantes (prestations et prix à la référence publiée) ; le prix de la référence publiée tient compte du coût online, de la pertinence du profil d'alerte et des souscriptions liées
- **Recherches bibliographiques :** coûts variables à trois composantes (prestations + coût online tenant compte des souscriptions + coût

des documents externes acquis pour la recherche)

## 8. CONCLUSIONS

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel lié aux services proposés sur Internet ainsi que par de nombreuses sociétés indépendantes, les services I&D des entreprises doivent se positionner vis-à-vis de cette concurrence.

Pour rester crédibles aux yeux de leur direction, ils doivent avoir une base saine de comparaison tant qualitative qu'en terme de coûts.

Pour arriver à une telle comparaison, il convient

de bien connaître ses coûts, à la fois internes et externes. Sur base de cette connaissance, il faut donc développer un système de refacturation crédible et accepté par ses clients, en tenant compte des règles comptables internes de sa société. Il convient aussi d'accepter la concurrence et faire appel, le cas échéant, à la sous-traitance, celle-ci devant toutefois être maîtrisée par les services I&D eux-mêmes.

Les services I&D proposés seront alors acceptés par leur direction et leurs clients si :

- Ils sont compétitifs par rapport à la concurrence (rapport qualité/prix)
- Ils apportent une valeur ajoutée certaine liée à la qualité de leurs services.

\* \* \*

---

# OPTIMISER LE RAPPORT COUT-VALEUR DE L'INFORMATION PAR UNE MAITRISE DE LA PERTINENCE DES INFORMATIONS FOURNIES

---

**Muriel HUSTIN**

**Responsable des achats d'informations, Dexia Banque**

## Résumé :

Le contexte de réduction drastique des coûts nous a amenés à repositionner stratégiquement la documentation dans l'entreprise. Le " management par la valeur ", ou comment mettre en relation les services d'information et leurs coûts, nous a permis d'améliorer notre compétitivité en adoptant de manière très précise nos produits aux besoins des usagers.

### 1. Contexte général

La gestion chiffrée n'a jamais constitué un thème de prédilection pour le monde de la documentation. Mais un environnement en perpétuelle mutation a renforcé le fait qu'actuellement la majorité des structures d'activité économique se réclament d'une gestion par l'optimum (faire le mieux, avec le moins).

Même dans des situations de croissance forte, on assiste à une volonté de compression des coûts; de plus en plus, nous devons prouver notre utilité pour obtenir les moyens de continuer notre activité.

### 2. Contexte spécifique du centre de documentation chez Dexia

Le centre de documentation joue un rôle centralisateur au niveau des achats documentaires; ainsi le centre prend à son compte tous les achats documentaires de la société sans les refacturer (livres, revues, quotidiens, abonnements, etc. ...)

Il y a deux ans, Dexia a été confronté à une fusion avec Artésia; celle-ci a engendré, au niveau de la direction, une volonté de compression des frais généraux et à plusieurs reprises nous avons été amenés à réduire des coûts de manière drastique.

Une diminution immédiate des coûts a été réalisée suite à une enquête dans laquelle nous demandions à chaque responsable de décider de l'utilité ou non d'abonnements en circulation dans leur service; chacun a suivi à la lettre les instructions données par la direction et nous sommes arrivés à supprimer

plus de la moitié des quotidiens en circulation dans la banque.

Il y a eu bien entendu quelques réactions de protestation mais dans le contexte actuel personne n'a osé remettre en question cette décision.

### 3. Nouveau principe : analyse de la valeur

Depuis quelques années déjà, nous sommes conscients qu'il faut pouvoir maîtriser le coût de l'information. A cette fin, nous avons proposé d'utiliser la méthode d'analyse de la valeur dans la division Logistique (tout ce qui est en activité de support).

Cette méthode repose sur un principe de base : un service doit être rendu pour répondre aux besoins des personnes auxquelles il est destiné et ce au meilleur prix.

Elle a pour objectif de remettre en question les produits ou services existants afin qu'ils répondent mieux et notamment de manière plus " économique " aux besoins et aux exigences des clients. Il s'agit par ce moyen de finaliser en permanence la conception et la réalisation des services pour qu'ils soient vraiment adaptés aux besoins pour lesquels ils ont été créés.

Au cœur de la démarche, il y a plusieurs questions : à quoi ça sert, à qui ça sert ou encore pourquoi fait-on cela et est-ce bien utile ?

Il s'agit en définitive de connaître et serrer les coûts de production, d'adapter les services aux vrais besoins et de développer un regard critique face aux produits proposés car c'est en définitive l'utilisateur qui détermine la " valeur " du produit-



service, c'est-à-dire le rapport entre le service rendu et le coût d'obtention de ce service.

#### 4. Méthodologie

Cette démarche repose sur plusieurs étapes :

- **ABC** : Activity Based Costing : est une technique de calcul des coûts basés sur le principe selon lequel ce ne sont pas les produits ou les services qui coûtent mais surtout les activités nécessaires à l'élaboration de ces derniers.  
Dans cette première étape, il s'agit en fait d'une simple répercussion des coûts pour chaque service " client ".  
Les éléments pris en compte sont bien entendu les salaires des personnes travaillant au centre et le temps passé pour chacune des prestations (grâce aux formulaires de saisie de temps).
- **AVA** : Activity Value Analysis  
Un fichier reprend : par division concernée, la liste des produits consommés (on ne prend que ce qui a du sens pour le client, pas les différentes activités du centre) et par produit, le volume et le prix unitaire.  
Il est demandé alors aux divisions " clientes " de valider ces données dans un but de remise en question du produit.

Chez Dexia, la réflexion s'est arrêtée là ; on ne se met pas réellement d'accord sur la valeur du service car les responsables ne sont pas réellement impliqués budgétairement.

Néanmoins, pour arriver à un prix concurrentiel pour chaque produit documentaire, nous avons mené des réflexions à plusieurs niveaux :

##### Existence de certains produits et/ou services documentaires :

Si chaque produit peut faire l'objet d'une comparaison avec ce qui existe sur le marché, il semble pertinent de commencer cette approche pour les produits où le nombre de clients est très limité.  
En effet, on peut légitimement se poser la question de la raison d'être de telles activités ! Ne peut-on pas trouver une réponse aux besoins de ces clients chez un fournisseur extérieur ?

De plus, il faut s'interroger sur une éventuelle redéfinition de chaque produit de façon à voir dans quelle mesure il correspond bien aux besoins du client. Est-ce que ce dernier a besoin d'un tel degré de sophistication ou est-ce un luxe ? (ex : résumé complet ou premières lignes d'un article).

##### Quant au processus de fabrication :

Les charges de travail ne sont-elles pas trop importantes par rapport à la valeur que le client accorde au produit ?

##### Quant au prix :

Quels sont les éléments qui peuvent influencer le prix d'un produit : Le prix de " fabrication ", le volume et les ressources consacrées à le réaliser ? De nouveau, chaque responsable, dans sa division, doit s'interroger sur le maintien des produits existants, leur contenu et leur fréquence d'utilisation et déterminer le niveau de qualité de chacun.  
D'un autre côté, le fournisseur du service doit s'être également penché sur sa structure de prix (pas trop d'overhead (frais de gestion ?), etc ...), avoir comparé son prix avec celui de fournisseur extérieur et faire en sorte qu'il produise ce service à un prix comparable ou inférieur au marché.

#### 5. Plan stratégique du centre de documentation

Concrètement, le centre de documentation a orienté ses actions et ses objectifs dans ce sens.

##### 5.1. Exploiter les évolutions technologiques et les services proposés par le marché pour optimiser le rapport coût-valeur ajoutée des services d'information

- Intégrer les informations disponibles sous forme électronique comme alternative au scanning et à la circulation des périodiques (ex : Tijd-Archief pour remplacer les quotidiens qui ont été supprimés, Médiargus qui faciliterait l'opération de scanning ou carrément des fournisseurs de contenus avec applicatifs intranet (???), comme par exemple Dialog, Factiva, Lexis-Nexis).

- Evoluer d'une offre de services basée sur la gestion des informations en interne (collecte, indexation,...) à une approche basée sur l'intégration de services on-line d'infomédiaires tels que Mediapps pour les portails, Verity pour les moteurs de recherche ou encore se diriger vers des fournisseurs d'applications et solutions de gestion de contenus tels que Divine ou Qwam System qui proposent des solutions orientées vers l'accès et la gestion de contenus.

#### 5.2. Développer et adapter l'offre de services pour répondre aux besoins en information de la banque en fonction de l'évolution des activités

- Développer des services d'information spécialisés : un service de marketing documentaire a été créé spécialement à cette fin. Ce service intensifie l'activité de prospection par des enquêtes d'opinion, interviews personnelles ou focus groups qui lui permettent de déterminer les nouveaux usagers, leurs comportements et leurs besoins en matière d'information. Il assure aussi un suivi systématique auprès des usagers de la qualité et surtout de la pertinence des informations.

La DSI est devenu notre produit phare et répond vraiment biens aux besoins de nos clients; soit, elle se présente sous la forme de dossiers thématiques, soit sous la forme de suivi d'informations personnalisées.

La DSI nous permet également de réduire les coûts de droits d'auteur. En effet, notre bulletin de presse évolue petit à petit vers une simple sélection de presse éventuellement accompagnée de résumés; cette sélection ne contiendra que des thèmes très généralistes, ce qui est plus spécifique est porté à la connaissance des lecteurs intéressés sous forme de DSI.

#### 5.3. Rationaliser et automatiser les activités de gestion de supports et de sources d'informations

- Réduire la charge de travail : La fusion avec Artésia nous a amenés à revoir notre système documentaire et finalement

nous avons opté pour leur système " Doc Room ".

Celui-ci comprend une option " News Clipping " qui permet de scanner un article beaucoup plus rapidement et par conséquent, nous fait gagner ¼ de temps plein.

- Ce nouveau système comprend également un outil sophistiqué de reporting d'utilisation des sources d'information; grâce à cet outil, nous allons pouvoir maîtriser nos budgets car régulièrement nous adapterons notre dépouillement en fonction de la consultation effective des articles.

#### 5.4. Elargir l'exploitation des services documentaires aux autres entités du groupe

Actuellement, nous ne travaillons que pour le siège. Des audits ont montré qu'il existait des besoins en information non couverts dans d'autres entités du groupe, principalement à l'étranger.

Les services d'informations développés pour la banque seront mis à disposition des autres entités; ils seront enrichis pour répondre à leurs besoins spécifiques en fonction des ressources disponibles, après validation et acceptation des coûts liés aux développements complémentaires. Tout cela, bien entendu, dans le but d'augmenter le nombre de clients pour notre offre de services documentaires et diminuer ainsi le coût unitaire de ceux-ci.

#### 5.5. Limiter et optimiser le coût des banques de données

L'intégration Dexia-Artésia nous a permis de renégocier tous les contrats existants afin d'obtenir les meilleurs prix unitaires et de dégager ainsi des synergies.

De plus, pour chaque utilisateur de banque de données, nous nous efforçons d'envoyer systématiquement un reporting des coûts afin de conscientiser chacun aux coûts de l'information dont il a besoin. Si ceux-ci s'avèrent trop élevés, nous examinons avec l'utilisateur de nouvelles alternatives; soit une formation approfondie qui aidera l'utilisateur à trouver la bonne information, soit une évaluation et sé-

lection d'autres fournisseurs proposant un rapport qualité/prix acceptable.

## 6. Conclusion

Trois grands principes de la politique d'analyse de la valeur :

- Connaître sa concurrence directe
- Organisation rigoureuse au niveau du reporting des tâches et des coûts
- Le produit documentaire devient un produit unique pour un besoin précis à un moment donné.

Pourquoi mettre en place une politique d'analyse de la valeur ?

Pour lutter contre les idées reçues !

- Un service de documentation est utile mais non indispensable
- Un service de documentation est un centre de coût
- Un service de documentation n'est pas rentable.

Et enfin ...

Cette politique revalorise le service de documentation et devient un incitant à ne faire que ce qui est important !

\* \* \*

---

# CONSORTIUMLICENTIES: HOE INTERESSANT

## ZIJN DE DEALS ?

---

**Veerle KERSTENS en Kaat VAN WONTERGHEM**  
**LIBIS Bibliotheekinformatica - VOWB**

### **Inleiding**

Steeds vaker verenigen academische bibliotheken wereldwijd zich in consortia om gezamenlijk licenties te nemen op informatieproducten, voornamelijk elektronische tijdschriften en databanken. Vanwaar deze toenemende samenwerking en wat gebeurt er op dit vlak in Vlaanderen? Wat is de meerwaarde van deze consortiumovereenkomsten? Zijn het leefbare modellen voor de toekomst?

### **Achtergrond**

De wetenschappelijke bibliotheken hebben het de voorbije jaren financieel niet gemakkelijk gehad. De sterke prijsstijgingen van vooral tijdschriften zorgden voor een toenemende druk op de bibliotheekbudgetten. Prijsverhogingen van meer dan 10% waren eind jaren '90, begin 2000 niet abnormaal. Tevens vergde de overgang van gedrukte naar elektronische informatie extra middelen. Bibliotheken konden en kunnen - vanwege hun bewaarfunctie - immers niet zomaar print vervangen door de elektronische versies. Zolang de permanente toegang tot informatie niet verzekerd is, heeft men een meerkost om tijdschriften zowel in gedrukte als in elektronische versie aan te bieden. Tegenover die toegenomen kosten staan budgetten die meestal niet evenredig gestegen zijn. Bovendien groeit het aanbod aan informatie nog steeds exponentieel, zodat het voor de wetenschappelijke bibliotheken hoe langer hoe moeilijker wordt om hun gebruikers toegang te geven tot alle relevante bronnen.

Het is in die context dat bibliotheken consortia gingen vormen in een poging om - in essentie - met dezelfde middelen meer te kunnen doen. Dit initiatief ontstond in de Verenigde Staten en breidde vanaf begin 2000 snel uit naar Europa en

het Oosten. Ook Australië en Zuid-Afrika volgen deze trend. In 2000 werd als coördinerende organisatie ICOLC<sup>1</sup> opgericht. Deze groepeert momenteel een 150-tal consortia wereldwijd. Ondertussen is er ook een Europese afdeling die jaarlijks een conferentie organiseert.

### **Waarom consortia ?**

Hoewel de belangrijkste bestaansreden van een consortium meestal van financiële aard is: betere prijzen bekomen, ligt de kracht van een consortium evenzeer in het bedingen van goede licentievoorwaarden. Ondermeer de permanente toegang tot informatie, de off-campus toegang, de toelating om e-tijdschriften te gebruiken voor IBL, zijn geen vanzelfsprekende rechten voor de klant. Onder impuls van ICOLC is de bewustwording bij bibliotheken gegroeid dat contracten niet noodzakelijk te nemen of te laten zijn, maar onderhandeld kunnen worden. Individuele bibliotheken kunnen echter niet genoeg gewicht in de schaal leggen tegenover grote uitgevers om betere gebruiksvoorwaarden te bekomen. Het zijn dan ook vooral de consortia die de voorbije jaren aan de kar hebben getrokken om te ijveren voor een aantal licentievoorwaarden die nu opgenomen zijn in de meeste contracten.

Financiële consortiumvoordelen zitten niet alleen in de kostprijs van de bronnen. Ook de bundeling van expertise, bijvoorbeeld bij het vergelijken van bronnen en bij het onderhandelen, biedt de consortiumleden voordeel. Verder kunnen de partners eventueel samenwerken - en op die manier kosten besparen - door databanken via een gemeenschappelijke server ter beschikking te stellen. Tenslotte kan het efficiënter zijn om de gebruiksstatistieken centraal te verwerken. Dit levert bovendien meer managementsinformatie

---

<sup>1</sup> International Coalition of Library Consortia.  
Website: <http://www.library.yale.edu/consortia/>

op omdat men het gebruik in de eigen instelling dan kan vergelijken met de gebruikscijfers van de andere consortiumleden.

### **Betere overeenkomsten via consortia**

Via consortia hopen de leden hun gebruikers - zoals gezegd - toegang te bieden tot meer bronnen. Een recente enquête bij 20 consortia in het Verenigd Koninkrijk toont aan dat de leden gemiddeld 50% van hun elektronische tijdschriften via consortia betrekken. Voor kleine instellingen is dat zelfs de grote meerderheid<sup>2</sup>.

Bij die deals speelt natuurlijk de macht van het getal. Hoe groter het consortium, hoe groter ook de consortiumkorting. Anderzijds is het vooral belangrijk dat er een representatief aantal bibliotheken in een bepaald afzetgebied wordt vertegenwoordigd. Naast de macht van het getal hebben consortia echter nog andere voordelen om betere contracten te sluiten: doordat consortia elkaar informeren over prijzen en/of voorwaarden kunnen ze hun onderhandelingspositie versterken. Een profijt dat wel moet gerelativeerd worden: de praktijk wijst immers uit dat bruikbare benchmarking<sup>3</sup> niet echt mogelijk is omwille van de verscheidenheid aan consortiumvoorwaarden binnen de voorliggende contracten. Bovendien ondertekent een consortium wel vaker een soort confidentialiteitsclausule waarmee de uitgever natuurlijk dit soort wederzijdse informatie-uitwisseling tracht de pas af te snijden.

Eveneens winstgevend zijn wellicht de meerjarencontracten : zo kijken de consortiumpartners niet alleen voor langere tijd tegen een stabiele prijszetting aan, ze gunnen hen tevens de tijd nieuwe voorstellen onder de loep te kunnen nemen waarop al dan niet zal worden ingegaan.

<sup>2</sup> Hazel WOODWARD. 2002. A study of the impact of the consortium site license on academic libraries. In: *The consortium site license: is it a sustainable model ? Edited Proceedings of a meeting held on 24<sup>th</sup> September 2002 at The Royal Society, London.* Londen: Ingentia Institute.

<sup>3</sup> Benchmarking is een managementstechniek waarbij vergeleken wordt ten opzichte van een formele basis (bvb. prijs, hoe ben ik georganiseerd etc.) ter optimalisatie van uw efficiëntie, in dit geval als consortium bij de aankoop van elektronische producten.

### **Voordelen voor uitgevers**

Waren de bibliotheken de vragende partij voor consortiumlicenties, dan vonden zij geïnteresseerde gesprekspartners bij de informatieleveranciers. Pioniers waren de grote uitgevers, die hierdoor hun marktpositie strategisch wisten te versterken. Welk voordeel hebben deze informatieleveranciers verder bij consortiumovereenkomsten ? Door een vermindering van het aantal gesprekspartners kan enerzijds bespaard worden op de marketinguitgaven. Anderzijds betekent een contract met een groot consortium meteen veel promotie en bekendheid. Het levert hen het ultieme visitekaartje op.

Consortiumonderhandelingen vergen wel een aanzienlijke tijdsinvestering, maar deze intensieve contacten bieden de uitgever een beter inzicht in wat echt belangrijk is voor bibliothecarissen en geven meer kans om een langetermijnrelatie op te bouwen. Meestal worden dan ook - vanuit wederzijds belang - contracten voor meerdere jaren getekend. Deze gang van zaken garandeert voor de informatieleverancier een zekere stabiliteit in de inkomsten tegenover de reeds aangestipte stabiele prijszetting voor de consortiumleden. De intensieve uitwisseling van ideeën en voorstellen tijdens consortiaonderhandelingen helpen de informatieleveranciers om de nieuwe businessmodellen en prijsmechanismen voor hun elektronische informatieproducten te ontwikkelen en uit te testen.

Een eerder marginaal voordeel voor de leveranciers tenslotte is, tenzij bij grote consortia, de eventuele besparing op administratieve kosten omdat er maar aan één instantie wordt gefactureerd. Dit geldt evenwel niet altijd. Het consortium kan ook enkel als onderhandelingspartner optreden, en de volledige verantwoordelijkheid voor de betalingen overlaten aan de individuele leden. BICfB, het consortium van de Belgische Franstalige universiteitsbibliotheken en UKB, dat de Nederlandse universiteitsbibliotheken verenigt, werken op deze manier.

### **Nadelen**

Deel uitmaken van een consortium heeft uiteraard niet enkel voordelen. De consortiumleden geven een groot deel van hun lokale autonomie

op. Dat kan gaan over de keuze van het platform of over het accepteren van bepaalde licentiewaarden die men liever anders gezien had. Compromissen zijn onvermijdelijk om te komen tot een gezamenlijke deal.

Het tragere beslissingsproces is een reëel nadeel dat de consortiumleden parten kan spelen. Het kan maanden tijd in beslag nemen vooraleer er een billijk akkoord uit de bus komt waarin alle leden zich kunnen vinden, de nodige budgetten gegeneerd zijn en de kostenverdeling goedgekeurd is.

Consortia vergen dus meer overleg, maar zoals Hazel WOODWARD<sup>4</sup> het formuleerde in een rapport over de impact van consortium-licenties op academische bibliotheken: het alternatief om geen deel uit te maken van een consortium wordt door de meeste bibliothecarissen als veel negatiever ervaren.

### Consortium-initiatieven in Vlaanderen

Ook in Vlaanderen vond de consortiumgedachte ingang bij de wetenschappelijke bibliotheken. De motor hiervan was het Vlaams Overlegorgaan inzake Wetenschappelijk Bibliotheekwerk vzw (VOWB). Deze vzw, opgericht in 1992, verenigt de bibliotheken van de 6 Vlaamse universiteiten, de 22 hogescholen, de Koninklijke Bibliotheek, een bedrijfsbibliotheek en 8 andere wetenschappelijke bibliotheken. De doelstelling van het VOWB is “ het opzetten, begeleiden en coördineren van samenwerking inzake wetenschappelijk bibliotheekwerk aan de hand van studies en projecten “, veel breder dus dan enkel consortiumvorming voor de aankoop van elektronische informatie.

Het VOWB vroeg en kreeg een subsidie van de Vlaamse overheid (via de Administratie voor

<sup>4</sup> Hazel WOODWARD, 2002. Results and analysis from a study of the impact of the consortium site license on academic libraries. In: *The consortium site license: is it a sustainable model ? Edited Proceedings of a meeting held on 24<sup>th</sup> September 2002 at The Royal Society, London.* Londen: Ingentia Institute.  
Hazel WOODWARD is bibliothecaris van de Cranfield University in het Verenigd Koninkrijk en actief binnen het organiserend comité van de Europese afdeling van ICOLC.

Wetenschap en Innovatie) voor de wetenschappelijke elektronische informatievoorziening. Concreet werd hiervoor een budgetlijn voorzien op de begroting van 2 miljoen EUR en dit voor de hogescholen, de universiteiten, en de wetenschappelijke instellingen IMEC en VITO. Het opzet was oorspronkelijk om via het project “ Elektron ” een Vlaamse portaal voor wetenschappelijke elektronische informatie te creëren. De technische component van het project - de portaal - werd uiteindelijk niet gerealiseerd, maar de overheidssubsidie hielp het Vlaamse consortium wel uit de startblokken.

Vanaf 2000 waren de eerste databanken beschikbaar. Bij de selectie van deze databanken speelde het VOWB een adviserende rol. Een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van het VOWB, academici van K.U.Leuven en U.Gent en een kabinetmedewerker van het Ministerie van Onderwijs, onderhandelde met de informatieleveranciers, waarna het Ministerie besliste over de aankoop. De Minister plaatste ook de bestellingen, maar besliste om vanaf 2003 (voor het werkingsjaar 2004) de budgetten te verdelen tussen de deelnemende instellingen.

Op initiatief van K.U.Leuven werd dan een nieuwe beheersstructuur uitgetekend. VLIR, VLHORA, IMEC en VITO vormden een werkgroep die de taak kreeg om de consortiumcontracten voor 2003 voor te bereiden - met de aartsmoeilijke taak om een onderlinge verdeling van de kosten uit te werken ! - en een nieuwe vzw “ Elektron - Wetenschappelijke Elektronische Bibliotheken ” te vormen. Doel van deze nieuwe vzw werd het beheren van de financiën en het sluiten van contracten met leden en leveranciers. Het VOWB-secretariaat blijft zorgen voor de administratieve en inhoudelijke ondersteuning.

Welke consortium-deals werden dankzij Elektron gerealiseerd ? In het eerste jaar (2000) werd gestart met een aantal belangrijke secundaire databanken, met als topper Web of Science van ISI. De eenmalige aankoop van backsets voor deze databank slurpte in dat jaar een belangrijk deel van het budget op. In 2001 kon de set van databanken uitgebreid worden met enkele pakketten van elektronische tijdschriften. Mits een aantal aanpassingen werden de meeste contracten verdergezet tot 2003.

Voor het huidige werkingsjaar 2004 werden volgende informatieproducten in licentie genomen in het kader van het project Elektron :

- Web of Science - Current Contents voor 22 hogescholen, 5 universiteiten, IMEC, Vito, ITG en AWI
- JCR voor 5 universiteiten, IMEC, Vito, ITG en AWI
- Econlit voor 6 universiteiten,
- MathSciNet voor 5 universiteiten,
- Sociological Abstracts voor 5 universiteiten,
- ERIC voor 6 universiteiten, 22 hogescholen en Vito,
- INSPEC voor 5 universiteiten, 13 hogescholen en IMEC,
- MLA voor 6 universiteiten,
- SwetsWise voor 22 hogescholen en 3 universiteiten,
- Wilson Art Index voor 5 universiteiten
- Grove Art voor 9 hogescholen,
- Invert voor 6 universiteiten en 16 hogescholen,
- Academic Search Elite voor 7 (met UCL) universiteiten en 22 hogescholen,
- Business Source Premier voor 7 (met UCL) universiteiten en 4 hogescholen,
- Business Source Elite voor 15 hogescholen,
- Elsevier ScienceDirect voor 6 universiteiten, een pakket van +- 700 titels uit ScienceDirect voor 22 hogescholen
- De STM & HSS collecties van Blackwell Publishing voor 5 universiteiten
- Pakket van enkele tientallen hooggespecialiseerde tijdschriften van de Institute of Physics Publishing Limited

Vergeleken met jaargang 2003 valt voornamelijk op dat er onder meer één databank sneuvelde (Literature Resource Centre) en andere reeds bestaande pakketten gedifferentieerd werden: kleiner aantal instappers in functie van de noden (vb. Invert), wissel van leverancier/platform wegens monopolistisch aanbod (vb. Sociological Abstracts) of keuze voor een vervangproduct ter waarde van eenzelfde bedrag (Grove Art tgo Wilson Art Index). De voornaamste redenen die aan de basis liggen hiervan zijn de ontoereikende budgetten.

Naast deze consortiumdeals die oorspronkelijk met centrale budgetten betaald werden, onderhandelde VOWB ook enkele licenties die werden gefinancierd met eigen middelen van de deelnemende partners of (in één enkel geval) door VOWB :

- Mediargus, het archief van Vlaamse kranten en Roularta-publicaties,
- De secundaire wiskundige databanken MATHDI (gefinancierd door VOWB) en Zentralblatt Math
- in samenwerking met de Franstalige Universiteitsbibliotheken (BICfB): the International Medieval Bibliography Online (IMB)

De prijsmodellen bij deze deals verschillen voor databanken enerzijds en elektronische tijdschriften anderzijds. Voor databanken is het basismodel vaak gebaseerd op een "siteprijs", een prijs per instelling zo die alleen zou instappen, al dan niet in functie van het aantal gelijktijdige gebruikers. Vanaf een bepaald aantal deelnemende instellingen wordt dan een consortiumkorting toegekend. Het probleem met een dergelijke prijszetting is dat ze gewoonlijk nog te weinig rekening houdt met de kleine instellingen en hogescholen, tenzij de korting erg substantieel is. In de hogescholen wordt er veelal minder intensief gebruik gemaakt van deze bronnen en is een zelfde prijsniveau als voor universiteiten budgettair niet haalbaar. Het is dan moeizaam onderhandelen om een redelijke prijs voor deze kleinere instellingen en hogescholen te bekommen.

De meer gedifferentieerde prijsmodellen winnen echter veld. Zo wordt voor Mediargus een prijs per student betaald. Een dergelijke prijszetting houdt dus rekening met het aantal potentiële gebruikers. Prijsmodellen kunnen ook gebaseerd zijn op het aantal effectieve gebruikers of het aantal gelijktijdige gebruikers. De American Mathematical Society hanteert een vrij unieke prijszetting voor de databank MathSciNet : de prijs wordt mee bepaald door de wetenschappelijke output van de instellingen, dit in de vorm van aantal publicaties in de databank.

Voor de tijdschriftendeals zijn de prijsmodellen onderling vrij gelijklopend. Consortiumdeals bevatten meestal de toegang tot alle tijdschriften van een uitgever - of het gemeenschappelijk bezit van alle consortiumleden - voor een kleine meer-

prijs op het gezamenlijk besteed bedrag. Tijdens de looptijd van het contract kunnen er meestal geen tijdschriften uit het pakket geannuleerd worden.

Deze formule werd geïntroduceerd als antwoord op de “ serials crisis ” in 1997. Het prijsmodel, uitgewerkt door het grote Amerikaanse consortium OhioLINK samen met Academic Press, vond navolging bij vele grote uitgevers waaronder Elsevier, Blackwell, Wiley. Het model kende heel veel succes in de Verenigde Staten, waar de meeste academische bibliotheken in dergelijke consortia participeren.

Het model biedt - volgens Tom SANVILLE, directeur van het consortium OhioLINK <sup>5</sup>, - dan ook heel wat voordelen:

- De consortiumleden hebben voor een relatief kleine meerprijs toegang tot heel wat meer tijdschriften: de prijs per eenheid van informatie gaat dus drastisch omlaag.
- Het vergemakkelijkt de overgang naar elektronische informatie want door de grote deals krijgen elektronische tijdschriften een voldoende kritische massa om ingang te vinden bij eindgebruikers.
- Gebruikscijfers van OhioLINK wijzen uit dat ook de tijdschriften waarop instellingen vroeger geen abonnement hadden, veel geraadpleegd worden. Deze vaststelling geeft aan dat het toegenomen aanbod aan tijdschriften wel degelijk beantwoordt aan een behoefte van de eindgebruikers.
- In meerjaarlijkse contracten wordt een maximale jaarlijkse prijsstijging gegarandeerd - niet onbelangrijk in tijden van sterke prijsstijgingen.

Het was Kenneth FRAZIER, bibliothecaris van de universiteitsbibliotheek van Wisconsin, die in een spraakmakend artikel in *Dlib Magazine*, de naam “ big deal ” introduceerde <sup>6</sup>. Hij nam stelling tegen deze “ alles-of-niets ” contracten. Een belangrijk gevaar schuilt er volgens hem namelijk in dat grote uitgevers hun positie kunnen

versterken en een bijna monopoliepositie kunnen uitbouwen en dit precies door toedoen van de afnemer, het consortium. Bovendien versterkt het zogenaamde sweetshop syndrome <sup>7</sup> deze monopoliespiraal. Eens het gebruik van een onderzoeksproduct is ingeburgerd kan men er nog moeilijk afstand van doen. Kleine uitgevers worden uitgesloten in dit verhaal: de kritische massa van hun tijdschriften is vaak te klein om consortiumonderhandelingen te verantwoorden. Als bibliotheken dus al verschillende “ big deal ” gesloten hebben die hen niet toelaten tijdschriften te annuleren, dan kunnen precies deze uitgevers wel juist het slachtoffer worden van annuleringen. Het gevolg is dat de positie van de commerciële uitgevers opnieuw versterkt ten opzichte van de kleine, vaak societyuitgevers. Bovendien zijn het exact die abonnementen op waardevolle tijdschriften welke op die manier in het gedrang komen.

Niet toevallig heeft nu ook ALPSP, the Association of Learned and Professional Society Publishers, het initiatief genomen om op haar beurt als overkoepelende organisatie consortia-deals voor te stellen.

FRAZIER argumenteert verder dat de “ big deal ” voor de uitgevers wel een handige manier is om hun zwakkere titels te bundelen met de sterke. Met andere woorden, de “ big deal ” zadelt bibliotheken op met tijdschriften die ze niet nodig hebben en niet willen en maakt het hen moeilijk om nog een degelijk collectiebeleid te voeren. Wanneer bijvoorbeeld de editors van een belangrijk tijdschrift overstappen naar een andere uitgever (bv. omdat men het niet eens is met de commerciële politiek van die uitgever), dan is het best mogelijk dat de bibliotheek het tijdschrift niet kan opzeggen omwille van het contract. De bibliothecaris wordt ongewild een intermediair tussen uitgever en gebruiker in plaats van een collectieverantwoordelijke.

Een bedenking van andere critici is dat de “ big deal ” zelden even interessant is voor alle consor-

<sup>5</sup> Website: <http://www.ohiolink.edu/>

<sup>6</sup> Kenneth FRAZIER, 2001. The librarians' dilemma: contemplating the costs of the 'big deal'. In: *D-Lib Magazine*, 7(3). Beschikbaar op: <http://www.dlib.org/dlib/march01/frazier/03frazier.html>.

<sup>7</sup> David BALL, 2003. Why the ' Big Deal ' is a Bad Deal for Universities. Lezing gegeven door professor Ball van de Bournemouth University en voorzitter van de Procurement for Libraries op de jaarlijkse E-COLC conferentie. Beschikbaar op: [http://www.deflink.dk/upload/doc\\_filer/doc\\_alle/12\\_95\\_ball.ppt](http://www.deflink.dk/upload/doc_filer/doc_alle/12_95_ball.ppt)



tiumpartners. In zekere zin hebben uitgevers bij middel van de “ big deals ” nooit prijsvermindende voorstellen gedaan, integendeel. Ze hebben letterlijk meer inhoud gemaakt waar de bibliothecaris niet onverdeeld blij mee is. “ *We created the ‘ must-have publisher ’ by virtue of a few must-have titles* ”, merkt David BALL terecht op.<sup>8</sup>

Grote bibliotheken hebben minder te winnen omdat ze al een belangrijke collectie hebben, terwijl ze verplicht zijn om hun abonnementen te behouden. Anderzijds genereren de gebundelde pakketten, tijdschriften in een breed gamma van disciplines, wellicht een overaanbod voor de meer gespecialiseerde bibliotheken. De mening groeit dan ook dat een “ one size fits all ” contract vaak niet wenselijk is. Maar hoe behoud je dan de ruggengraat van je consortium ? Heel speciaal op dit niveau moet een consortium sterk in zijn schoenen staan en zich als één groep opstellen tegenover de verdeel en heers tactiek van de grote uitgevers. Binnen het kader van een consortium is het dus van het uiterste belang dat alle noden van de verschillende partners gekend zijn teneinde te verhinderen dat een uitgever één of meerdere partners zou isoleren.

Tenslotte is niet iedereen het ermee eens dat eindgebruikers - dankzij de “ big deals ” - zoveel gebruik maken van de bonus aan tijdschriften waarop hun instelling niet geabonneerd was. De gebruikscijfers van het North East Research Library consortium (NERL<sup>9</sup>), in tegenstelling tot deze van OhioLINK, wezen uit dat de tijdschriften waarvoor de consortiumleden niet eerder op de gedrukte versie geabonneerd waren, tien maal minder gebruikt werden<sup>10</sup>. De cijfers zijn dus niet zo eenduidig; wellicht is verdere studie en analyse nodig. Dit is des te meer nodig omdat bibliotheken en consortia voorzien dat gebruikscijfers hoe langer hoe belangrijker worden, ondermeer als argument bij onderhandelingen en

zelfs als instrument bij collectievorming. Evenzeer langs de zijde van de uitgever zit men wat dit betreft niet stil en wordt gebruik meer en meer geïmplementeerd in de toekomstige prijsmodellen.

Het belangrijkste probleem blijft voorlopig - naast het feit dat een degelijke monitoring veel tijd vergt - het gebrek aan vergelijkbare gegevens van de verschillende informatieleveranciers. Op dit vlak wordt er evenwel vooruitgang geboekt: bibliotheekorganisaties en informatieleveranciers werkten samen een internationale “ code of practice ” uit in het project COUNTER<sup>11</sup>. Ondertussen groeit het aantal leveranciers dat voldoet aan deze norm wat betreft de opslag en het uitwisselen van gebruikscijfers voor online informatie.

Kan het belang van gebruikscijfers niet onderschat worden, de evaluatie ervan is evenwel niet eenvoudig, zeker niet als men ze wil gebruiken als waardemeter bij collectievorming :

- Zijn de populaire tijdschriften met veel artikels - en daarom ook meer gebruik - per definitie beter dan hoog gespecialiseerde tijdschriften voor een kleine doelgroep ?
- Het leesgedrag van onderzoekers verschilt van discipline tot discipline, dit weerspiegelt zich dus ook in de gebruikscijfers.
- Hetzelfde geldt voor de onderzoeksmethodologie en - heuristiek: verschillende auteurs wijzen erop dat studenten heel anders zoeken in tijdschriftenpakketten dan onderzoekers : “ *it could be argued that the reason for the impressive level of usage of electronic journals not selected for purchase in print, is the non-discriminatory activities of students writing term papers or preparing for research.* ”<sup>12</sup> Wellicht zoeken studenten eerder op trefwoorden in tijdschriftenpakketten, zonder bepaalde titels te selecteren. Het pro-

<sup>8</sup> Ibidem. - Zie ook in dat verband Hamaker, Chuck. Quantity, quality and the role of consortia. Beschikbaar op: <http://www.subscriptionagents.org/conference/200302/chuck.hamaker.pps>

<sup>9</sup> Website: <http://www.library.yale.edu/NERLpublic/>

<sup>10</sup> Philip M. DAVIS, 2002. Patterns in Electronic Journal Usage : Challenging the Composition of Geographic Consortia. In: College & Research Libraries, 63(6) p484-499. - Zie eveneens voetnoot 8.

<sup>11</sup> Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources. Website:

<http://www.projectcounter.org>

<sup>12</sup> David NICHOLAS & Paul HUNTINGTON, 2002. Big deals: results and analysis from pilot analysis of web log data. In: *The consortium site license: is it a sustainable model ? Edited Proceedings of a meeting held on 24<sup>th</sup> September 2002 at The Royal Society, London.* Londen: Ingentia Institute, p. 188.

bleem is dat men meestal geen onderscheid kan maken tussen de gebruikscijfers van de academische staf en deze van de studenten.

### Toekomst van “ the big deal ” ?

Is de “ big deal ” goed of slecht voor bibliotheken, is het een leefbare optie voor de toekomst ? De vraag blijft bibliothecarissen be-roeren, met felle voorstanders en tegenstanders van het model. Men dient waakzaam te blijven voor de hele context waarin een deal tot stand komt: “ big deals ” kunnen goede deals zijn maar niet a priori voor iedereen binnen het consortium.

De meesten zijn het er over eens dat “ the big deal ” op korte termijn een win-winsituatie voor informatieleveranciers en bibliotheken creëert. Bibliotheken krijgen toegang tot een groot aantal tijdschriften (vaak ook eerder geannuleerde tijdschriften) aan een gereduceerde prijs en kunnen hun eindgebruikers een grote keuzevrijheid bieden. Veel consortia slaagden erin om bijkomende budgetten te bekomen voor de financiering van deze contracten, gezien het belang ervan voor de gebruikersgemeenschap. De informatieleveranciers van hun kant verzekerden hiermee hun inkomen en doorbraken de neerwaartse trend van jaarlijkse annuleringen. Voorwaarde voor deze deals was immers steeds een voortzetting van de bestaande uitgaven, vermeerderd met een beperkt surplus voor de toegang tot de volledige collectie.

Of dit model houdbaar is op lange termijn is een andere vraag. Vele consortia blijken op het punt gekomen te zijn waarop het moeilijk wordt om de bestaande contracten te bestendigen: de extra budgetten zijn niet onuitputtelijk, de beschikbare budgetten stijgen niet even snel als de prijzen en men kan zeker geen tijdschriften van andere uitgevers blijven annuleren.

Dat recentelijk een aantal van deze onhoudbare deals werden opgeblazen door leidinggevende consortia (vb. TRLN) en wetenschappelijke instellingen met wereldfaam (o.a. Universities of Cornell en Harvard) is in het licht van al het voorgaande geen onverwacht statement.

Dit lijkt dus een waar keerpunt waarbij het de opdracht wordt van de bibliotheken om hun gebruikers bewust te maken van de hoge prijs

van ongelimiteerde toegang tot informatie, tenminste zolang deze in handen is van commerciële uitgevers en er geen nieuwe prijsmodellen in voege komen.

Feit is dat zowel bibliotheken als uitgevers de formule als een overgangsmiddel beschouwen. Dit kwam duidelijk naar voor op de conferentie : “ The Consortium Site License: is it a sustainable model ? ” georganiseerd door het Ingentia Institute, in september 2002.

De meeste uitgevers zijn ervan overtuigd dat er binnen 5 jaar geen “ big deals ” meer gesloten zullen worden<sup>13</sup>. Enkele alternatieven worden naar voor geschoven zoals de marketing van kleinere pakketten in de vorm van onderwerpscollecties en “ pay-per-view ” in combinatie met een beperktere kerncollectie.

Grote uitgevers zoals Elsevier bieden nu onderwerpscollecties aan. Per tijdschrift komt de prijs dan wel heel wat duurder uit dan via een “ big deal ”. Uitgevers blijken minder geneigd om hun titels “ weg te geven ” in massale pakketten, temeer daar uit de gebruikscijfers blijkt dat ook de “ perifere ” titels toch wel gebruikt worden. Ook kleinere uitgevers zien mogelijkheden in onderwerpscollecties: “ *Among some medium-sized publishers there is the feeling that, through collaboration, they can - and perhaps should - build sizeable subject-specific sets of high-quality journals that library consortia cannot ignore.* ”<sup>14</sup>

Op de jaarlijkse ICOLC-bijeenkomst<sup>15</sup> in oktober 2003, waar uiteraard ook “ the big deal ” ter discussie stond zoals eerder uit dit artikel bleek, kwam deze nieuwe ontwikkeling eveneens aan bod. Sommige consortia zien in de gespecialiseerde onderwerpscollecties betere mogelijkheden om de deals te laten aansluiten bij de collectieprofielen (en financiële) mogelijkheden van hun leden. Anderen stellen dat

<sup>13</sup> Bill RUSSEL & Gillian CRAWFORD, 2002. Results and analysis from a study of the impact of the consortium license on publishers. In: *The consortium site license: is it a sustainable model ? Edited Proceedings of a meeting held on 24<sup>th</sup> September 2002 at The Royal Society, London.* Londen: Ingentia Institute.

<sup>14</sup> Idem, p.180.

<sup>15</sup> 23 tot 25 oktober 2002 in Denemarken, website: <http://www.deflink.dk/e-icolc/>

alleen de uitgevers er beter van worden : “ *So the choice for the libraries is really a choice between more content for a higher price or less content for a higher price.* ” De meeste aanwezigen op de ICOLC-conferentie bleven dan ook voorstander van “ big deals ”.

Een andere piste is het model waarbij men een vaste kost betaalt voor een kerncollectie enerzijds en “ pay per view ” voor tijdschriften die niet tot die kern behoren anderzijds. Springer lanceerde een dergelijk model enkele jaren terug; het had weinig succes omdat het voor bibliotheken moeilijk is om de uitgaven voor “ pay per view ” vooraf in te schatten. Niemand is bereid een als het ware blanco cheque te ondertekenen met een uitgever. Anderzijds is er ook de praktijk van interbibliothecair leenverkeer. Ook hiervoor zijn de kosten moeilijk te budgetteren, dus misschien zien de uitgevers hier toch een zekere markt. Dit alternatief krijgt ook kritiek van bibliotheken omdat een “ view ” niet noodzakelijk betekent dat de eindgebruiker het artikel ook effectief (volledig) leest. De groeiende populariteit van “ google-iaans ” zoeken maakt het moeilijk om deze views te interpreteren: hoe dikwijls wordt de volledige tekst slechts opgeroepen om na te gaan of het gevonden artikel relevant is voor de gestelde zoekvraag ?

### **Problemen en uitdagingen**

Consortia staan voor een aantal uitdagingen op kortere en langere termijn.

Voor Elektron is het toepassen van een werkbaar model voor de verdeling van de kosten tussen de

consortiumleden een moeilijke taak. De gebruikers een goede dienstverlening blijven bieden in tijden van stijgende prijzen en niet evenredig stijgende budgetten is dat evenzeer. Ook de overgang van gedrukte naar elektronische bronnen blijft - gezien de hoge BTW-kosten en de onzekerheid inzake archivering - een moeizaam proces.

Laten we hopen dat de budgettaire ruimte toelaat om de bestaande licenties te hernieuwen.

Bij deze en andere onderhandelingen wordt de voorwaarde om niet te annuleren echter steeds moeilijker houdbaar; een “ schrapruimte ” van een aantal procenten op de huidige besteding wordt een minimale vereiste.

Bovendien zullen ook bij de overgang naar nieuwe prijsmodellen de nodige inspanningen en overtuigingskracht nodig zijn om ervoor te zorgen dat ze aansluiten bij de werkelijke behoeften van onze instellingen en bibliotheken. Hierbij wil ik pleiten voor eerlijke prijsmodellen, i.e. modellen waarbij rekening wordt gehouden met het ‘ ware ’ aantal gebruikers of met het gebruiksvolume. Dat lijkt me de beste manier om een zo groot mogelijk draagvlak voor een consortium te bereiken. Indien we net zoals in Finland (FinELib) en Zweden (BIBSAM) bereid zouden zijn de hand in eigen boezem te steken en solidair trachten te peilen naar de specifieke noden van elke consortiumpartner. Wanneer we ijveren naar een prijsmodel waarin deze noden waarspiegeld zijn pas dan kunnen we als klein consortium waar voor ons geld krijgen.

Het ontbreekt de consortia dus niet aan uitdagingen voor de nabije toekomst.

\* \* \*

---

## LibEcon

# A RESEARCH STUDY INTO INTERNATIONAL LIBRARY ECONOMICS

---

**Pascale VAN DINTER**

**Wetenschappelijk medewerker van DWTI**

### **LibEcon: een Europees project om bibliotheek-statistieken te systematiseren**

In het kader van LibEcon wordt in een aantal landen in en buiten Europa door een netwerk van landencoördinatoren jaarlijks informatie verzameld over de verschillende types van bibliotheken: de nationale en openbare bibliotheken, bibliotheken van universiteiten en hogescholen, speciale bibliotheken zoals medische, kunst- en overheidsbibliotheken... De informatie behelst zowel de collecties als de diensten, de gebruikers, het personeel, de uitgaven en de inkomsten.

Deelnemers aan het project zijn niet alleen de landen van de Europese Unie, maar ook Oost-Europese landen, Noorwegen, IJsland Zwitserland, en niet-Europese landen zoals bv. Australië, Nieuw-Zeeland, Canada, de Verenigde Staten, Japan, Mexico, Turkije, Noord-Korea en Rusland.

Het project loopt sinds meer dan vijftien jaar en zal door de Europese Unie nog gesteund worden tot in juni 2004.

### **Een internationale databank**

De gegevens worden verzameld met behulp van gestandaardiseerde vragenlijsten om degelijke vergelijkingen te kunnen maken tussen de verschillende landen, en worden centraal bijgehouden in het Britse *Institute of Public Finance*.

Op de Libecon-website (<http://www.libecon.org>) kunnen alle nationale gegevens per bibliotheeksector opgevraagd worden van 1990 tot 2001. Op een gebruiksvriendelijke manier kan men voor een bepaalde indicator bijvoorbeeld een kaart genereren met de score per land, of tabellen en grafieken aanmaken.

### **Waarom bibliotheekstatistieken verzamelen?**

De overheid, journalisten en wetenschappers kunnen interesse hebben voor basisgegevens over

bibliotheken: beleidsmakers kunnen met dergelijke statistieken op nationaal vlak bijvoorbeeld bepaalde beslissingen onderbouwen. Het zijn echter vooral de bibliotheken zelf die er belang bij kunnen hebben dat deze gegevens bekend zijn. Op die manier worden hun activiteiten immers meer voor het voetlicht gebracht. Met cijfers kan het belang aangetoond worden van de dienstverlening van de bibliotheek: " X.000 mensen in België lenen boeken in bibliotheken ", " Jaarlijks worden X.000 werken aangekocht voor de lezers ", ...

Bovendien kan voor een bepaalde bibliotheek een vergelijking van de gegevens een ideaal instrument zijn om aan te tonen ze meer financiële middelen nodig heeft.

### **Nood aan standaardisatie**

Dergelijke vergelijkingen zijn echter maar mogelijk als men met gestandaardiseerde gegevens werkt en op voorwaarde dat deze gegevens gepubliceerd worden, twee aspecten van het LibEcon-project: gestandaardiseerde gegevens zijn immers beschikbaar voor een groot aantal landen en gemakkelijk toegankelijk via de website. De LibEcon statistieken zijn gebaseerd op de ISO-normen 2789 (International Standard on Library Statistics) en 1162 (Library Performance Indicators), en op het werk van IFLA en UNESCO.

### **LibEcon in België**

In België coördineert de Dienst voor Wetenschappelijke en Technische Informatie (DWTI), een dienst binnen de Programmatorische Overheidsdienst (POD) Federaal Wetenschapbeleid, het verzamelen van de gegevens uit de verschillende sectoren.

Deze dienst werkt hiervoor samen met de coördinatoren van bibliotheken van de federale overheid en de gemeenschappen:

## Nationale bibliotheek

Binnen de Koninklijke Bibliotheek van België zorgt een contactpersoon voor het leveren van gegevens over de Belgische nationale bibliotheek.

## Universiteitsbibliotheken

In de Vlaamse Gemeenschap verzamelt het Vlaams Overlegorgaan inzake Wetenschappelijk Bibliotheekwerk (VOWB) de gegevens van de universiteitsbibliotheken. Deze organisatie coördineert en ondersteunt ook het wetenschappelijk bibliotheekwerk in Vlaanderen.

De tegenhanger in de Franstalige Gemeenschap is de *Conseil Interuniversitaire de la Communauté française de Belgique* (CIUF), die o.a. het onderzoek en de projecten van de universiteitsbibliotheken coördineert, en hen vertegenwoordigt in verschillende nationale en internationale organisaties.

## Openbare bibliotheken

In de Vlaamse Gemeenschap brengt de afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur), de gegevens van de openbare bibliotheken bij elkaar.

De coördinator in de Franstalige Gemeenschap is de *Service de la Lecture Publique* van het *Ministère de la Communauté française*.

## Speciale bibliotheken: overheidsbibliotheken

Hoewel sinds 2000 gegevens van de bibliotheken van de federale wetenschappelijke instellingen actiever verzameld worden en sinds 2003 de bibliotheken van de federale overheidsdiensten meewerken, is de groep nog niet representatief genoeg om de gegevens op internationaal niveau door te geven.

Daar de kwaliteit van de Belgische gegevens niet echt voldeed heeft de DWTI in februari 2002 een werkvergadering over bibliotheekstatistieken ge-

organiseerd in de Koninklijke Bibliotheek van België. Tijdens deze vergadering werd aan de verantwoordelijken voor bibliotheekstatistieken meer informatie bezorgd over het LibEcon-project en werd vooral geprobeerd meer sectoren en bibliotheken erbij te betrekken. De Europese projectmanager was speciaal naar België gekomen om de deelnemers te informeren over het belang van het LibEcon-project, de doelstellingen en de resultaten. Bovendien gaf hij enkele raadgevingen voor goede praktijken in verband met het verzamelen en publiceren van bibliotheekgegevens. Tijdens deze vergadering werd ook een stand van zaken gegeven over de Belgische bibliotheken en nagegaan hoe de situatie verbeterd kan worden.

Het grootste probleem voor België is dat de gegevens door LibEcon op nationaal niveau worden gepubliceerd, maar in België grotendeels op gemeenschapsniveau worden verzameld. Als een bepaalde sector in één gemeenschap niet deelneemt, worden de gegevens uit de andere gemeenschap dus niet gepubliceerd in de LibEcon-databank. Wel werd op de LibEcon-website voor België onlangs een subniveau voor de gemeenschappen ingevoerd voor de openbare en de universiteitsbibliotheken, zodat hiervoor afzonderlijke gegevens voor de Vlaamse en de Franstalige Gemeenschap beschikbaar zijn. Vóór die opsplitsing gebeurt moeten wel alle gegevens op nationaal niveau doorgegeven zijn.

## De toekomst

Nieuwe uitdagingen liggen in het kwantificeren van elektronische transacties en diensten, en de interpretatie van die gegevens in verband met hun maatschappelijke en economische impact.

Voor meer informatie kan u contact opnemen met Pascale VAN DINTER, wetenschappelijk medewerker van de Dienst voor Wetenschappelijke en Technische Informatie en LibEcon-landencoördinator voor België.

E-mail: [Pascale.Vandinter@stis.fgov.be](mailto:Pascale.Vandinter@stis.fgov.be)

Website DWTI: <http://www.stis.fgov.be>

Website LibEcon: <http://www.libecon.org>

SURVEY
DATABASE
NEWSLETTERS
SOURCES
CONTACTS
LINKS

SEARCH

**LIBECON.ORG**  
A research study into international library economics

### FEATURES

**Survey** ⌵

Access the latest questionnaires for the survey.

**Database** ⌵

Generate maps and tables online using the project database.

**Newsletters** ⌵

Discover the latest research developments.

**Sources** ⌵

Access the database of statistical sources of contributing countries.

**Contacts** ⌵

Database of contributors to the LibEcon surveys.

**Links** ⌵

Links to relevant information and websites from the internet.

### NEWS

**[LibEcon newsletter available](#)** NEW

The latest LibEcon newsletter is available from this website and includes summary data from the financial year 2001, profiles of individual countries and an article on performance measurement in Romania.

---

**[Summary data from LibEcon surveys for the financial year 2001](#)** NEW

Data from the recent LibEcon survey covering the years 1997 to 2001 is included in the following summary. Based on returns at 31st July 2003 grossed up for National and Public Libraries and based on initial returns for Tertiary, School and Other Libraries grossed up using the trends for the previous 5 years. This data will be entered in the on-line database by the end of September 2003. [Click here for more details.](#)

---

**[Comparative downloadable files now available.](#)** UPDATE

Using the latest survey data, up to the year 2001, individual files are now available enabling easy and flexible comparison and investigation of the database with chart or ranked outputs. [Click here](#) to access the comparative databases.

---

**[Developments in Libraries in Romania.](#)**

A report covering major developments in library statistics, information usage and performance measurement in Romania 1998-2002. [Report](#)

---

**[LibEcon2000 Millennium Study - Library Economics in Europe](#)**

[Click here to access the LibEcon2000 Millennium Study.](#)

---

**[About the LibEcon project.](#)**

The LibEcon project uses internet communications to develop a continuously updated database of library activities and associated costs in the context of their national economies. LibEcon is a project funded by the European Commission DG Information Society [www.cordis.lu/ist/ka3/digicult/home.html](http://www.cordis.lu/ist/ka3/digicult/home.html) under the 5th Framework Programme for research.

LibEcon works through a network of country coordinators to collect statistical data on libraries of all types in a standardised way using its own questionnaire which is based on the ISO 2789 standard International Library Statistics [2003] and ISO 11620 [Library Performance Indicators]. The data is validated, standardised for an international audience, rapidly published on the web, commented to draw attention to key trends and publicised widely.

The study adds value to the original source material by making it accessible, transparent and useful. For more details click [here](#).

www.libecon.org is an online international library resource designed and maintained by the Institute of Public Finance Ltd and funded by the European Commission.

Copyright IPF © 2002

\* \* \*

---

## HOEVEEL GELD

### KOST GRATIS INFORMATIE UW ORGANISATIE

---

**Peter J.C. ROSENBRAND - Directeur**



Als we praten over gratis informatie, bedoelen we in dit geval de digitale informatie die te vinden is op het Internet. Voor de komst van Internet was er natuurlijk ook gratis informatie, maar die was in een veel kleinere oplage beschikbaar. De vraag is natuurlijk of er werkelijk gratis informatie bestaat en zo ja hoe nuttig is deze informatie.

Voor de komst van het Internet kwam gratis informatie bij ons binnen via bijv. de brievenbus; deze is nu vervangen door een elektronische postbus met veel meer ongevraagde informatie dan ons vaak lief is.

In dit artikel behorend bij de presentatie voor de Belgische Vereniging voor Documentatie (BVD), gehouden op 6 mei 2003, zullen we ons niet op dat terrein van ongedefinieerde informatie begeven, maar uitgaan van informatie die van belang is voor beroep en bedrijf. Daar is het immers gebruikelijk dat voor informatie betaald wordt; en men is hiertoe ook bereid. In dit artikel stippen we een aantal aspecten aan en geven enige voorbeelden zonder de intentie te hebben te streven naar volledigheid.

We zien daarbij verschillende trends; sommige gebruikers wensen niet te betalen voor informatie, omdat het allemaal te vinden zou zijn op Internet zonder kosten. Dit idee kan zeer kostbare gevolgen hebben voor het bedrijf. Een andere opvatting is dat informatie gratis zou moeten zijn. Deze discussie vindt vooral plaats onder wetenschappers, die de rol van de wetenschappelijke uitgevers betwisten. Een derde opvatting is, dat de informatie in ieder geval voor de gebruiker gratis zou moeten zijn. Daarbij zou een belangrijke rol voor de overheid kunnen zijn weggelegd.

In werkelijkheid is iedereen het er inmiddels wel over eens dat informatie niet gratis is, maar gratis lijkt. De informatie moet namelijk altijd betaald worden, ook al is dat niet direct door de gebruiker zelf.

Bij de voorbereiding van de presentatie leek het ons belangrijk in te gaan op de tegenstellingen tussen gratis en betaalde informatie, op de vraag waarom voor informatie betaald zou moeten worden, waarom men graag voor informatie betaalt en waarom gratis informatie in sommige gevallen als verdacht wordt beschouwd. Kennelijk bestaat nog steeds het idee, dat men wel gratis kan drinken (happy hour), maar dat iemand anders blijkbaar het gelag betaalt. De echt Hollandse uitdrukking 'goedkoop is duurkoop' gaat ook hier op. De verschillende aspecten van de tegenstelling tussen gratis en betaalde informatie zullen aan de orde komen met daarbij de nodige voorbeelden.

#### **De historische context**

In Nederland was er ooit een minister voor wetenschapsbeleid; dit was echter een minister zonder portefeuille. Dit is ook zo'n typische Nederlandse aangelegenheid om een minister te benoemen die verantwoordelijk is voor het informatiebeleid, maar geen middelen heeft om dit beleid uit te voeren. In de periode 1980-1985 kwam aan het Nederlandse informatiebeleid dan ook een eind en verwees men alle activiteiten naar de markt. Inmiddels kende Nederland al een ruime historie van geld geven aan de markt om een breed platform op te zetten. Tragisch genoeg werd dat geld steeds gegeven om een nieuwe technologie te stimuleren. Tot op heden is men niet tot een structurele aanpak gekomen, ook al spreekt men nu weer over het stimuleren van de kenniseconomie door de overheid.

#### **Periode 1973-1980**

Vanaf 1970 deden de eerste digitale systemen hun intrede in Nederland. Het ging daarbij vooral om Dialog en ESA-IRS met voornamelijk wetenschappelijke en technische informatie. Deze informatie was eigenlijk alleen toegankelijk voor de happy few, omdat je een speciale apparatuur moest

hebben en toegang tot voor weinigen toegankelijk netwerk, Tymnet. In Nederland waren dat alleen in het begin de multinationale ondernemingen en de universiteiten. Het bedrijfsleven en de overheid waren toen zelfs bereid om op eigen kosten Chemical Abstracts bij ESA-IRS onder te brengen. Dat informatie toen geld zou moeten kosten was overduidelijk. Met betaalde informatie kon men immers een voorsprong nemen op de concurrentie. Het grootste obstakel in de toegankelijkheid vormde in die periode het ontbreken van een werkend Europees telecommunicatie netwerk. Maar al gauw zagen de Europese PTT's hier een interessante markt in. Zo ontstond uiteindelijk een Europees netwerk met een prijs die gebaseerd was op tijd en het aantal karakters dat over de lijn werd gestuurd. Het kon toen gebeuren, dat de telecommunicatie rekening hoger was dan de rekening van de verkregen informatie.

### **Periode 1980-1990**

Door het toenemend aantal gebruikers en de grotere dekking van de telecommunicatie netwerken ontstond het idee bij de overheden om informatie ook ter beschikking te stellen aan de burger. Dit zou bij voorkeur gratis moeten zijn. In Frankrijk was het Minitel populair geworden, terwijl men in de rest van Europa een andere standaard hanteerde, het videotext systeem. Het idee van gratis informatie kon eigenlijk alleen uitgevoerd worden door reclame toe te laten. Uiteraard moest men wel de PTT betalen. De openstelling van het Viditel systeem in Nederland ging gepaard met een enorm optimisme, er zouden in een periode van twee jaar meer dan 800.000 aansluitingen komen. Niet alleen dat dit aantal aansluitingen bij lange na niet werd gehaald, maar ook het aantal betaalde pagina's nam snel toe. De meest geraadpleegde pagina's op Viditel bleken uiteindelijk de sites over auto's en sex. Een beeld dat in het Internet tijdperk niet echt is veranderd. Viditel is uiteindelijk geruisloos verdwenen, hoewel de videotex standaard nog een tijdlang populair is geweest als communicatiemiddel tussen de reisbureaus. Daarmee heeft de

overheid zich voorlopig teruggetrokken uit het beschikbaar stellen van gratis informatie. De grootste winnaar was hier de PTT, maar dat was dan ook de laatste keer.

### **Periode 1990-2000**

Kon videotex geen Europese standaard worden, laat staan een wereld standaard, internet deed dit wel. In eerste instantie werd het vooral gebruikt tussen universiteiten, maar al spoedig ontpopte internet zich als het mondiale communicatiemiddel en zorgde voor een wereldwijde standaard. Als communicatiemiddel in plaats van de X-25 netwerken zorgde het voor een enorme prijserosie in de telecommunicatiekosten. De prijs van online werken ging drastisch naar beneden, maar gratis werd het niet. Het gebruik van Internet kost nog altijd geld, ook al is de prijs niet altijd langer op tijd en karakters die over de lijn gaan gebaseerd. Het maakt in ieder geval informatie per definitie niet gratis. Door de verdere ontwikkelingen als breedband en de onstuimige groei van het aantal gebruikers op internet kon de prijs niet alleen dalen, maar konden ook vaste tarieven per maand worden aangeboden ongeacht de hoeveelheid verkeer over die verbinding.

Met de komst van Internet ontstond er enorme euforie om informatie gratis aan te bieden. Men onderzocht als het ware de grenzen. Maar deze kwamen al spoedig in zicht. Het aantal bronnen dat via Internet beschikbaar kwam steeg explosief en bronnen kwamen en gingen. De onoverzichtelijkheid bleek al spoedig een sterk belemmerende factor te vormen in de commercialisering van internet.

Dagbladen zoals de Wall Street Journal, het Financieel Dagblad, de Encyclopedia Britannica etc. starten met gratis edities op het net, maar al spoedig bleek dat het op geen enkele wijze bijdroeg tot bijv. nieuwe abonnementen. Dus ging men als snel over op speciale versies voor het net, die wel betaald moesten worden via een abonnement.

### **Beperkte toegang fd.nl**

Vanaf 1 april is de toegang tot fd.nl beperkt. Alleen kranten- en internetabonnees hebben nog toegang tot deze website.



ENCYCLOPEDIA  
**Britannica** | Premium Service

No Advertising!

Try Britannica  
**FREE** for 72 hours

If you decide to subscribe, pay just \$9.95 per month or \$59.95 per year.  
If not, cancel and pay nothing.

Annual Subscription  
Just \$5.00 per month for 12 months  
Best Value

Monthly Subscription  
Just \$9.95 per month

Voor overheden en informatieproducten die door de overheid betaald werden zoals Medline bleek internet het ideale communicatiemiddel met de burger. Alle overheidspublicaties kon men nu via internet beschikbaar stellen en iedereen bleek in korte tijd in staat om zijn eigen diagnose te stellen en artsen te confronteren met medische literatuur over de eigen vermeende ziekte.

### Periode 2000-heden

Internet biedt in principe de mogelijkheid om alles wat digitaal is te vervoeren; of het nu gaat om tekst, foto's, muziek, film etc., zolang de bandbreedte maar groot genoeg is, kan het overgebracht worden van A naar B. Daarbij doen zich niet in de laatste plaats de problemen voor van copyright en auteursrecht. Men wil zo graag de informatie gratis hebben, dat op allerlei plaatsen piraterij ontstaat. Denk maar aan wat zich afspeelt in de muziek- en filmindustrie. Vooral de jongere generatie wil wel muziek hebben en er naar luisteren, maar er niet

voor betalen. De verkoop van cd's loopt onder de jongeren dan ook duidelijk terug. Desondanks is men met enige zachte dwang bereid te betalen voor audio en video.

Ook op het gebied van de wetenschappelijke en technische informatie zien wij vergaande initiatieven om alle informatiestromen te digitaliseren en om niet of tegen geringe kosten beschikbaar te stellen. Denk aan samenwerking als tussen de Duitse bibliotheken in Vascoda project (betaald door de Duitse overheid) of de Nederlandse tegenhanger in DARE (Digital Academic Repositories), betaald door de Nederlandse overheid. De universiteiten willen alle publicaties digitaliseren en beschikbaar stellen, inclusief bijv. digitale peer review. Het beschikbaar stellen lijkt dan gratis, maar is dan in feite gesubsidieerd door de overheid. Redelijk nieuw is de Public Library of Science (PLoS), waarbij de wetenschappers zelf hun eigen biomedische publicaties elektronisch uitbrengen en waarbij de auteur betaalt.

In de V.S. is begin oktober het gratis online tijdschrift Public Library of Science Biology van start gegaan en in de eerste week was er, mede door artikelen in The New York Times en The Washington Post, sprake van een succes: er werden miljoenen 'hits' geregistreerd. Binnenkort wordt een tweede online journal, PLoS Medicine op de markt gebracht. Verder denkt men aan meer gespecialiseerde titels zoals Oncology en Molecular Biology. De kosten van het Public Library of Science (PLoS) model worden gedragen door de wetenschappers die per publicatie \$ 1500,- moeten betalen.

Meestal wordt dat bedrag door het instituut, waaraan de auteur verbonden is, betaald en soms nemen geïnteresseerde derde partijen de kosten over. Overigens hebben de oprichters aangegeven, dat ze nooit een artikel zullen weigeren op grond van het feit dat de auteur niet kan betalen.

Vorig jaar ontving de oprichter van PLoS een startsubsidie van \$ 9 miljoen van de Gordon and Betty Moore Foundation. Advertenties zijn de derde bron van inkomsten. Volgens dr. Harold VARMUS, een van de oprichters, gaat het dan niet om opdringerige reclame, maar bijvoorbeeld om vacatures aan universiteiten en andere academische instellingen.

Tijdens een interview voor National Public Radio werd ook even stil gestaan bij de kwaliteit van de 'peer reviews'. Dr. VARMUS was daar duidelijk over. PLoS beschikt over een team van professionele redacteuren, die afkomstig zijn van tijdschriften als Nature en Cell. Verder kan men beschikken over een aantal externe wetenschappelijke redacteuren. Een overzicht is beschikbaar op <http://www.plos.org>.

In dat kader is het ook interessant om te zien, dat steeds vaker portals worden ingesteld, die met behulp van zogenaamde metadata de relevantie van de gevonden informatie moeten verhogen. Ook de vluchtigheid van informatie tracht men nu op te lossen door af te stappen van de bekende URL's (Universe Resource Locators, de fysieke locatie van de Internet server waar het document is opgeslagen), maar over te gaan op bijv. URI's (Universal Resource Identifiers) of DOI's (Digital Object Identifier). Een groot aantal wetenschappelijke databases zijn inmiddels voorzien van DOI's. Deze kosten overigens ook geld, omdat er slechts een tweetal organisaties op de wereld zijn die deze DOI's registreren en uitreiken.

### **Internet als mondiaal transportkanaal, maar is dan wat vervoerd wordt gratis?**

Karen HUNTER van Elsevier Science verwoordt dit aldus :

Having picked the low-hanging fruit, scholarly publishers are now looking more seriously at other types of electronic products and services. When the dot.com bubble burst, sweeping away hundreds (perhaps thousands) of companies, the immediate next steps had to be re-evaluated. In general, one could say the dot.com burst was good for publishers, as it made clear to all that there was a price to be paid for information (' free just means someone else is paying ').

In andere woorden, informatie is nooit gratis, maar wij hopen dat iemand anders dit voor ons betaalt. De houding van gebruikers is ook heel verschillend. Vanuit het gezichtspunt van de wetenschappelijke en technische informatie zien we een aantal grote groepen:

- chemici : zij weten dat heel veel publicaties verschijnen op dit vakgebied en dat alleen via een goed online systeem de relevante informatie terug te vinden is. Zij zijn een van de weinige groepen studenten die reeds gedurende hun studie veelvuldig met professionele informatiesystemen werken.

- universiteiten : hier bestaat een grote weerstand tegen betalen voor informatie; maar als er betaald moet worden, dan niet per informatie-eenheid, maar op basis van vaste jaarlijkse bedragen per universiteit;
- octrooi-specialisten : de waarde van informatie wordt door deze groep gebruikers zonder meer erkend. Hoewel men hier ook vaak zal trachten zogenaamde gratis informatie te gebruiken, is men bereid grote bedragen te betalen om te voorkomen dat onderzoek wordt gedaan naar producten die al geoctrooieerd zijn. De zogenaamde gratis octrooi-informatie is gratis voor de gebruiker, maar wel betaald. Heeft men zich ooit gerealiseerd wie eigenlijk de nationale octrooibureaus betaalt of het European Patent Office ?
- ingenieurs : deze groep gebruikers denkt dat alle informatie gratis te vinden is op het Internet. Tijdens hun studie komen zij nauwelijks in aanraking met de bekende databases als Compendex of Inspec. Men is ook niet echt gericht op literatuurinformatie en vertrouwt ook veel op informele netwerken. Dat deze opvatting de organisatie veel geld kan kosten blijkt uit het voorbeeld in bijlage 2. Interessant is, dat onder gratis informatie door hen ook wordt verstaan, dat men niet online gaat, maar bijv. naar de bibliotheek van een Technische Universiteit en daar veel tijd besteed aan het zoeken in zogenaamde gratis informatie. Gemakshalve worden de personeelskosten niet in aanmerking genomen.

### **Waarom is gratis informatie niet gratis**

Het is goed om nu de volgende stellingen in ogeschouw te nemen :

- Als informatie gratis is en dus geen waarde heeft, is het dan ook waardeloos ?

- Informatie wordt altijd betaald, alleen vinden wij dat iemand anders moet betalen.
- Informatie wordt steeds vaker genoemd als de 4e productiefactor naast grondstoffen, arbeid en kapitaal, als dit zo is waarom zou deze productiefactor dan gratis zijn ?
- Wij als informatie professionals bepalen de kwaliteit van de dienstverlening : zijn we ons bewust welke waarde wij toevoegen aan de vraag naar informatie.
- Zijn we ons bewust, dat als wij geen waarde kunnen toevoegen, het voor de hand ligt dat het bibliotheek of documentatie budget zonder probleem opgeheven kan worden. Iedereen kan namelijk met Google zoeken, daar is geen informatie professional voor nodig.

Zonder in dit artikel uitgebreid in te gaan op deze stellingen, kan men ten aanzien van het beschikbaar komen van informatie in het algemeen zeggen, dat de volgende partijen hier een aandeel in hebben:

- auteurs : deze kunnen werkzaam zijn voor de overheid (bij wetenschappelijke publicaties vaak bij overheid, lees universiteit), het bedrijfsleven of als free-lancer. In de eerste twee gevallen hoeft de auteur niet te leven van de publicatie, maar het schrijven van de publicatie kost in alle gevallen geld en zoals bij PLoS zal de auteur zelfs moeten betalen voor opname van zijn artikel.
- contentproviders : dit kan een uitgeverij zijn, een database producent, een bedrijf of de auteur zelf. De contentprovider levert de informatie in een gestandaardiseerde vorm tezamen met vele andere artikelen, als full text of in een bibliografisch formaat.
- distributeurs : deze organisaties voegen de producten samen van de contentproviders om zo een groter samenhang te krijgen in bepaalde disciplines .
- gebruikers : deze hebben nu de keuze om te kiezen tussen de auteur rechtstreeks, de contentprovider of de distributeur.

Vanaf het begin van de beschikbaarstelling is gestreefd naar een steeds grotere samenhang van de informatie, dat wil zeggen distributeurs zoals Dialog, ESA-IRS, DIMDI, STN probeerden steeds meer databases beschikbaar te stellen, zodat de gebruikers zich konden beperken tot “ one stop

shopping ”, een term die in de periode 1980-1995 populair was. Dat het verzorgen van de samenhang geld kostte, was voor iedere gebruiker duidelijk en er waren weinig alternatieven. De eerste scheuren in de samenhang ontstonden bij het beschikbaar komen van de CD-ROM.

Opeens konden de content providers, met name de databaseproducenten rechtstreeks aan de gebruikers gaan leveren. Voorzover het gebruik vooral gericht was op één database kon dat voor een gebruiker een interessante oplossing zijn, maar er ontstonden problemen, als men meer bestanden nodig had of als er meer gebruikers van dezelfde CD-ROM gebruik wilde maken. Daarnaast vond de updating van de CD-ROM veel minder vaak plaats dan bij de online databases. Ook was men lang niet altijd in staat om op CD-ROM de database over het totale tijdsbestek aan te bieden. Deze complicaties maakten de CD-ROM toch minder geschikt, totdat de CD-ROM producenten zoals Silverplatter weer distributeur gingen spelen door via een contract toegang te bieden tot een groot aantal (CD-ROM) databases. De belangrijkste voordelen van de CD-ROM waren de vereenvoudigde (menu-gestuurde) toegang tot de informatie en de vaste prijsafspraken.

Door de komst van Internet werd de bestaande samenhang geheel opgeheven en werd na verloop van tijd geconfronteerd met honderdduizenden bronnen. Dat gebruikers daar in veel gevallen niet blij mee waren, is bijv. terug te vinden in een artikel over het terugtrekken van een aantal databases door Cambridge Scientific Abstracts. We praten hier nog steeds over het relatief goed afgebakende terrein van de wetenschappelijke en technische informatie.

Internet bood nu de mogelijkheid aan de auteur om zijn artikel rechtstreeks - al of niet gratis - aan te bieden via Internet. In plaats van één ingang werden gebruikers opeens geconfronteerd met duizenden ingangen. Het zoeken op Internet werd daardoor zo tijdrovend, dat zoekmachines ontwikkeld moesten worden, portals moesten worden ingesteld en er ontstond een nieuwe handel, namelijk het voor de klant filteren van gratis informatie die op het net beschikbaar is. Dit soort knipseldiensten verdienen door de ontstane chaos geld aan gratis informatie. Steeds meer bedrijven zijn betrokken bij het ontwikkelen van software die met zogenaamde metadata de relevante informatie uit het Internet kunnen (en moeten) filteren.

Dat betekent dat men zelfs vanuit het ideaal om gratis informatie aan te bieden voortdurend tegen de versnippering aanloopt. Deze versnippering kost de gebruiker automatisch geld, als hij samenhang wil. We spreken dan nog niet eens over volledigheid.

### Waarom informatie altijd geld kost

We hebben een aantal spelers genoemd in het proces van genereren van informatie tot het consumeren van informatie.

De auteur hebben we al genoemd. Het schrijven van een artikel is een kostbare zaak, zelfs als de auteur er geen geld voor krijgt.

Laten we een typische databaseproducent nemen zoals Chemical Abstracts. Welke waarde wordt hier toegevoegd :

#### Chemical Abstracts

- Ontsluit 9000 tijdschriften
- Octrooien uit meer dan 45 octrooi-verlenende instanties
- Meer dan 600 stafmedewerkers betrokken bij de opbouw van de database
- Produceert meer dan 1.000.000 refs. per jaar
- Produceert meer dan 1.000.000 registry numbers per jaar (volgens recente opgave worden dagelijks 4000 nieuwe registry numbers toegekend)

In de aanloop naar Internet zijn vele distributeurs of hostorganisaties failliet gegaan of overgenomen. Denk aan Dialog/Data-Star door Thomson of FT Profile door LexisNexis.

De cijfers van een distributeur als **LexisNexis** zijn ronduit overweldigend :

- 37,000 employees
- supporting 2.9 million organizations in over 10 locations worldwide
- More than 3.9 billion documents in 15,060 databases
- More than 33,000 sources
- Nearly 49 million images
- 15.7 documents added per second (26M per week) - Increasing 21% per year

Informatievoorziening is een bedrijfstak waar heel veel geld in omgaat en alleen daarmee verkrijgt

men de duidelijkheid, dat informatie waardevol moet zijn als men daar zo veel geld voor over heeft.

Wat is de toegevoegde waarde van de producten die ons aangeboden worden ?

- Samenvoegen van artikelen binnen een bepaalde discipline plus indexering en abstracting; dit is vooral een taak van de content providers
- Samenvoegen van verschillende disciplines en de mogelijkheden om snel tot de relevante artikelen te komen. In een voorgaande periode werd nog al eens de nadruk gelegd op de recall-relevance ratio. De verfijning van commandotalen door de hosts hebben hier veel toe bijgedragen
- De continuïteit van de beschikbare informatie; wat eenmaal is opgenomen blijft. Wat vandaag op Internet zit kan morgen verdwenen zijn
- Doordat Internet pas in de periode tussen 1990-2000 is verschenen, is veel oudere informatie niet terug te vinden. Chemical Abstracts heeft bijvoorbeeld met aanzienlijke kosten alle informatie tot 1907 online gebracht

Informatie is een grondstof die voortdurend in beweging is, soms aan de basis van verwerking tot kennis en soms als resultaat van verwerkt zijn in kennis. Informatie is ook een grondstof die niet slijt en steeds weer opnieuw gebruikt kan worden. Het genereren van informatie is een kostbaar proces, maar het samenbrengen en filteren naar relevantie van informatie is ook een proces, waarvoor betaald moet worden. Welke partij dat doet, is niet zo belangrijk, maar we spreken eigenlijk alleen over gratis informatie, als we daar als gebruiker zelf niet voor hoeven te betalen en we dan maar ook gemakshalve onze eigen tijd niet meerekenen als een kostenfactor. Door zich vooral op de kostenkant te concentreren en niet op de waarde van de informatie, ontstaan situaties die bedrijven en organisaties - naar we hopen ongewenst - veel geld kunnen kosten.

Als we hier van uitgaan kunnen we ook begrijpen dat onderstaande voorbeelden aangeven hoezeer men de plank kan misslaan als we de bewerking van informatie negeren en de gebruiken loslaten op de informatie als de ruwe grondstof die ergens in het Internet beschikbaar zijn.

De voorbeelden zelf zijn uitgebreid weergegeven in twee bijlagen. In het eerste voorbeeld komt een vrijwilliger bij een medisch experiment om het leven. Dit is onderstaand kort samengevat.

- The recent death of a 24-year-old healthy volunteer in a research study at Johns Hopkins University has highlighted many potential weaknesses in the clinical research process. One criticism made of the study, which involved volunteers inhaling hexamethonium, was the inadequacy of the literature search that underpinned the protocol ...
- Adding particular poignancy to the case is that evidence of the chemical's dangers could easily have been found in the published literature.
- An internal investigation of the event disclosed that, in addition to print and scholarly online resources, such as PubMed, Dr. Togias searched the open Web. For his Web search strategy, the tools he chose were Google, Yahoo!, LookSmart, and GoTo.com. With the exception of Google, professional searchers would probably not have chosen the latter three for a thorough, open Web survey.
- Did online resources fail or only this online searcher? While researching this article, two online searchers - both experienced veterans in dealing with online medical literature and both information brokers without any print collections - conducted searches independently for the dangers of hexamethonium and found references in the online literature from an array of resources.

Bron : 1966 and all that - when is a literature search done ? F. McLELLAN; The Lancet. Volume 358, Issue 9282, 25 August 2001, Page 646 :

<http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb010806-1.htm>

In het tweede voorbeeld, inmiddels een klassieker en in allerlei vormen terug te vinden op internet, ontstaat een enorme schade voor het bedrijf. Zowel door de reparatie die moet plaatsvinden als door de schade aan de reputatie.

## Welke lessen kunnen we trekken uit deze voorbeelden

Dat Internet de toegang biedt tot een mondiale verzameling van informatie, die zonder kosten voor iedereen bereikbaar is, is een illusie. Het is zelfs niet eens duidelijk, of de informatie op Internet in alle gevallen betrouwbaar is. Internet lijkt steeds meer op de echte wereld, waarin we geconfronteerd worden met list en bedrog. Er is geen autoriteit die de betrouwbaarheid en volledigheid van de informatie garandeert. Indien men wel een dergelijk autoriteit verwacht, zal men de waarde daarvan ook in geld uitdrukken. Dat de informatie dan wellicht gratis beschikbaar wordt gesteld aan de uiteindelijke gebruiker is een bijzaak, omdat die informatie altijd betaald wordt.

Alle overheidsinformatie bijvoorbeeld, waarvoor Internet een uitstekend communicatieweg vormt met de burger, wordt door diezelfde burger via belastinggeld betaald. Het onderschrijft alleen maar de stelling, dat informatie gratis lijkt, maar dat deze altijd door iemand wordt betaald. Het streven als gebruiker om per sé gratis informatie te vinden houdt risico's in. Het is juist voor informatie professionals buitengewoon belangrijk om voorbeelden te vinden, waarin het gebruik van **uitsluitend** gratis informatie leidt tot ernstige consequenties, hetzij tot aan een afloop met dodelijke slachtoffers hetzij tot grote financiële gevolgen voor de organisatie. Er zijn voorbeelden genoeg vanuit de octrooi-literatuur van bedrijven, die failliet zijn gegaan door onvoldoende tijd te besteden aan literatuuronderzoek naar reeds geïmplementeerde processen. Het is niet onwaarschijnlijk dat het aantal 'ongelukken' door het gebruik van zogenaamde gratis informatie te vinden op Internet in de toekomst zal toenemen.

Het is de taak van informatie professionals om het management te wijzen op deze consequenties en het verminderen van budgetten voor informatie en documentatie afdelingen te voorkomen. Het is een steeds terugkerend proces dat door een te grote onzichtbaarheid van deze afdelingen er een voortdurende druk vanuit de organisatie is om deze afdelingen op te heffen dan wel sterk in te krimpen. Helaas geloof het management maar al te graag in de sprookjes van gratis informatie en de zegen van Internet, als op deze manier snel bezuinigingen kunnen worden doorgevoerd.

## Conclusie

Laten we nu trachten samen te vatten wat we in het bovenstaande hebben aangereikt :

- Internet biedt veel gratis informatie, maar steeds vaker wordt ook een prijs gevraagd .
- De samenhang in Internet voor wetenschappelijke en technische informatie wordt steeds minder, zodat nieuwe gereedschappen moeten worden ontwikkeld, zoals zoekmachines en het aanbrengen van portals.
- Internet heeft een enorme bijdrage geleverd aan een wereldwijde standaard en een mondiale communicatie, waardoor het zowel in positieve zin uitstekend gebruikt kan worden voor uitwisseling tussen personen en organisaties, maar in negatieve zin ook alle kenmerken krijgt van de maatschappij waarin wij leven.
- Gezien vanuit de wetenschappelijke en technische informatie biedt Internet veelal een beperkte tijdspanne, omdat de beschikbaarheid afhangt van de mate waarin beschikbare publicaties gedigitaliseerd zijn en beschikbaar worden gesteld via een open access source (Chemical Abstracts heeft informatie ontsloten tot aan 1907).
- Internet biedt geen enkele garantie dat de informatie ook beschikbaar blijft. Pogingen worden gedaan om de ' vluchtige ' URL's te vervangen door URI's of DOI's.
- Informatie dient als een economische grondstof te worden beschouwd; wij moeten zelf de waarde hiervan onderschrijven en bevorderen. Door dit uitgangspunt te hanteren, kunnen wij ook een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening leveren. De combinatie van deze twee aspecten zal ons helpen om het management er van overtuigen, dat informatie niet gratis is, maar ook noodzakelijkerwijs een budget vereist.

\* \* \*

## Bijlage 1

### Wobbling bridge bill may hit £10m

The opening of the spectacular bridge in June ended in chaos as it rocked violently from side to side when up to 100,000 people tried to cross it. Two days later it was closed in the latest fiasco to hit the capital's millennium projects



" Pedestrian induced vibration " is a known phenomena, (think of soldiers breaking step over bridges etc), so we can use just a few simple terms to find papers on the subject of vibrations in footbridges caused by pedestrians. Naturally we used a database like Compendex.

The strategy generated 8 hits, at least 7 of them appearing to be very relevant. The reference YOZO FUJINO's , paper, published in 1993, is included, and do note that the results even include a paper published by Ove Arup themselves in 1978. Obviously a more refined search strategy would have identified more items but here we were simply trying to find Fujino's paper as quickly as possible.

### Search in Compendex in EINS GEM

->begin compendex

Connecting via CINECA DANTE SYSTEM to FIZ KARLSRUHE  
Successfully connected to COMPENDEX\*PLUS on FIZ-KARLSRUHE  
COPYRIGHT (C) 2002 ENGINEERING INFORMATION, INC. (EI)  
FILE LAST UPDATED: 28 JAN 2002 <20020128/UP>  
FILE COVERS 1970 TO DATE.

Please enter your Quest command now, to start searching!

(e.g. Select or Expand)

**s footbridge?**

Set	Hits	Query
1	221	FOOTBRIDGE?

**s vibrat?**

Set	Hits	Query
2	109343	VIBRAT?

**s walk?**

Set	Hits	Query
3	9360	WALK?

**s 1 and 2 and 3**

Set	Hits	Query
4	8	1 AND 2 AND 3

**A few simple commands to  
identify search terms**

**8 Hits generated**

**The eight titles we found:**

t4/s/1-8

Typing set: 4, record: 1

Native Number : 1998(6):5313 COMPENDEX

Title : Validation of the pedestrian load model through the modal testing of a composite footbridge.

Typing set: 4, record: 2

Native Number : 1997(29):1492 COMPENDEX

Title : Synchronization of human walking observed during lateral vibration of a congested pedestrian bridge.

Typing set: 4, record: 3

Native Number : 1994(27):2953 COMPENDEX

Title : Design verification criteria for vibration serviceability of pedestrian bridge.

Typing set: 4, record: 4

Native Number : 1994(21):1549 COMPENDEX

Title : Design criterion for vibrations due to walking.

Typing set: 4, record: 5

Native Number : 1991(9):104579 COMPENDEX

Title : Dynamic actions and vibration behaviour of partially prestressed footbridge and gymnasium beams. Dynamische Einwirkungen und Schwingungsverhalten teilweise vorgespannter Fussgaengerbrueckentraeger und Turnhallentraeger.

Typing set: 4, record: 6

Native Number : 1988(8):110622 COMPENDEX

Title : DYNAMIC LOADING AND RESPONSE OF FOOTBRIDGES.



Typing set: 4, record: 7  
Native Number : 1988(6):84977 COMPENDEX  
Title : Vibrational Problems of Pedestrian Structures.  
SCHWINGUNGSPROBLEME BEI FUSSGAENGERBAUWERKEN.

Typing set: 4, record: 8  
Native Number : 1978(4):2958 COMPENDEX  
Title : DESIGN CRITERIA AND ANALYSIS FOR DYNAMIC LOADING OF  
FOOTBRIDGES.

**And a look at some in more detail, (i.e. with bibliographic information)  
First, the article in question - by Author Yojo Fujino:**

Typing set: 4, record: 2  
Native Number : 1997(29):1492 COMPENDEX  
Title : **Synchronization of human walking observed during lateral  
vibration of a congested pedestrian bridge.**  
Author(s) : **Fujino, Yojo** (Univ of Tokyo, Tokyo, Jpn); Pacheco, Benito  
M.; Nakamura, Shun-Ichi; Warnitchai, Pennung  
Source : **Earthquake Engineering & Structural Dynamics v 22 n 9 Sep  
1993.p 741-758 CODEN: IJEEBG ISSN: 0098-8847**  
Publication Year : **1993**

Document Type : Journal  
Treatment Code : Experimental  
Language : English

Abstract : Observation of human-induced large-amplitude lateral  
vibration of an actual pedestrian bridge in an extremely congested  
condition is reported. Walking motions of pedestrians recorded by a  
video camera are analyzed. It is found that walking among 20 per cent  
or more of the pedestrians on the bridge was synchronized to the  
girder lateral vibration. With this synchronization, the total lateral  
force from the pedestrians to the girder is evidently increased and it  
acts as a resonant force on the girder lateral vibration. (Author  
abstract) 13 Refs.

Classification Code : 401.1 Bridges; 461.3 Biomechanics; 931.1  
Mechanics; 408.2 Structural Members and Shapes; 716.4 Television  
Systems and Equipment

Controlled Terms : \*Footbridges; Gait analysis; Beams and girders;  
Video recording; Vibrations (mechanical)

Uncontrolled Terms : Human walking synchronization; Congested  
pedestrian bridges; Girder lateral vibrations

**ORDER DOCUMENT**

↑  
**It's even  
possible now  
to order the  
original  
document  
directly from  
DSC**  
↓

**The article by Ove ARUP themselves**

Typing set: 4, record: 8

**ORDER DOCUMENT**

Native Number : **1978(4):2958 COMPENDEX DN 780425462**  
Title : DESIGN CRITERIA AND ANALYSIS FOR DYNAMIC LOADING OF  
FOOTBRIDGES.

Author(s) : Blanchard, J. (**Ove ARUP & Partners, London, Engl**); Davies,  
B.L.; Smith, J.W.

Source : TRRL Suppl Rep n 275 1977: Symp on Dyn Behav of Bridges,  
Crowthorne, Berkshire, Engl, May 19 1977. Publ by Transp and Road Res

Lab, Crowthorne, Berkshire, Engl, 1977 p 90-106 CODEN: TSRLDG

Publication Year : 1977

Language : English

Abstract : A limit to the allowable acceleration of a footbridge deck, vibrating under pedestrian loading, is proposed, based on experimental studies of human tolerance. A formula is derived for calculating the maximum vertical acceleration of a footbridge due to the applied dynamic loading of a walking man. 17 refs.

Classification Code : 401 Bridges & Tunnels; 406 Highway Engineering; 408 Structural Design; 921 Applied Mathematics; 931 Applied Physics

Controlled Terms : \*FOOTBRIDGES;Vibrations; DYNAMICS; STRUCTURAL ANALYSIS; MATHEMATICAL MODELS; STRUCTURAL DESIGN

Uncontrolled Terms : DYNAMIC LOADING

### Availability

The original item can be found and ordered from BL using the BLPublic Catalogue

Your Search has found 2 items.

International journal of earthquake engineering and structural dynamics  
1972-77, Vol.1 - vol.5, no.1.

Earthquake engineering and structural dynamics  
1977- Vol.5, no.2-

Record 2 of 2 item(s)

Title: Earthquake engineering and structural dynamics

Organisation name: International Association for Earthquake Engineering

Publication details: London. Wiley. 1977-

Description: 26cm

ISSN: 00988847

Accession number: s139263012

Notes: Continuation of " International journal of earthquake engineering and structural dynamics " , q.v

Notes: Journal of the International Association for Earthquake Engineering

Notes: Every two months

Notes: Cumulative index

Holdings: Vol.5, no.2-

Shelfmark: (P) VY 04 -E(3)

**The Sunday Times**      September 3 2000

### Wobbling bridge bill may hit £10m

## **Jonathon UNGOED-THOMAS and Tom ROBBINS**

Can they stop the swaying?

Repairs to stop the wobble on London's Millennium bridge could spiral into millions of pounds in a nightmare scenario for the architect Lord Foster and its other designers.

The bridge's engineer, Ove ARUP, is to unveil proposals within two weeks aimed at stopping it from swaying. They are expected to cost up to £2m.

However, one of the senior project consultants has admitted that he has doubts whether the favoured scheme will work.

Engineers estimate that the cost of entirely eliminating the wobble could cost up to £10m.

Professor Yozo FUJINO, a Tokyo-based bridge expert called in to help repair Foster's £18m "blade of light", said the proposed modifications - a series of dampers that counter the motion - would close the bridge for months, but might not halt the swaying.

Some experts believe it may reduce the 10cm sway by only a quarter, which would mean that it could not be safely reopened. Even if the number of dampers is increased, the bridge will continue to sway.

"This is not a minor problem and it will be very difficult for the bridge to open this year," said FUJINO, one of the world's leading experts on bridge vibration. "Maybe dampers will work, but I'm not very confident. The problem is that the bridge is very light, and human forces are very large."

The opening of the spectacular bridge in June ended in chaos as it rocked violently from side to side when up to 100,000 people tried to cross it. Two days later it was closed in the latest fiasco to hit the capital's millennium projects.

Ove ARUP now faces mounting criticism over its failure to predict the problem. It emerged last week that the firm had never read Fujino's 1993 paper identifying the problem of "synchronised footfall", which caused the problems. Ove Arup engineers had claimed it was an obscure piece of work.

"The bridge looks fantastic, but there should have been more care in the design and development," said Dr Arvind KUMAR, a bridge consultant who advises the Corporation of London, one of the scheme's financial backers.

The bridge is the first Thames crossing to be built in central London for more than 100 years. A competition to find the best design attracted 227 entries, including the winning one, which was a joint effort by FOSTER, Ove ARUP and the sculptor Sir Anthony CARO.

KUMAR, who proposed a separate design for the bridge, believes that only a combination of more elaborate modifications would solve the problem, at a cost of up to £5m.

"This will make the problem tolerable, but you can't totally rectify the bridge except by raising the height of the cables, which would cost up to £10m," he said. Such a change would destroy its aesthetic appeal as the blade of light.

Construction work on the 330-metre bridge - originally sketched by the design team on the back of a napkin at a London wine bar - started in April 1999. Funding included £7.1m from the Millennium Commission, £4.2m from the Corporation of London and £3m from the bank HSBC.

It was hailed as a design triumph after completion, but the delight of its builders turned to embarrassment when the wobble emerged.

Engineers working on the far smaller Royal Victoria Dock footbridge in London in 1998 did, however, read Fujino's report. They subsequently tested their bridge by having crowds of volunteers walk across it.

Matthew WELLS, director of Techniker, the structural engineering firm that built the Royal Victoria Dock footbridge, said: " If you do advanced and sophisticated things, then you should make sure your literature search is complete first " .

It was unclear this weekend who would pay for the repairs. The Millennium Commission, which is responsible for lottery funding, is understood to be reluctant to contribute more after the fiasco of the dome. Options being considered are private finance, or whether the work may be covered by insurance.

David BELL, chairman of the Millennium Bridge Trust, said: " We want to reopen this bridge as quickly as possible and give it back to the people of London. It's a matter of huge regret that this has happened, but we went to enormous efforts, including wind tunnel tests, to make sure the bridge was stable " .

A statement faxed to The Sunday Times last week by Ove ARUP said: " Dynamic analyses were undertaken during the design for all the loads required by the design. The design met and exceeded all those requirements and was checked by an independent firm of engineers. "

Additional reporting: Julian RYALL

The Sunday Times wobbling bridge.doc

- - -

## Bijlage 2

# Johns Hopkins' Tragedy: Could Librarians Have Prevented a Death?

by Eva PERKINS

August 7, 2001 - In a tragic situation that could have been averted, Ellen ROCHE, a healthy, 24-year-old volunteer in an asthma study at Johns Hopkins University, died in June because a chemical she inhaled led to the progressive failure of her lungs and kidneys. In the aftermath of this loss, it would appear that the researcher who conducted the experiment and the ethics panel that approved it allegedly overlooked numerous clues about the dangers of the chemical, hexamethonium, given to Roche to inhale.

Adding particular poignancy to the case is that evidence of the chemical's dangers could easily have been found in the published literature. *The Baltimore Sun* concluded that while the supervising physician, Dr. Alkis TOGIAS, made " a good-faith effort " to research the drug's adverse effects, his search apparently focused on a limited number of resources, including PubMed, which is searchable only back to 1966. Previous articles published in the 1950s, however, with citations in subsequent publications, warned of lung damage associated with hexamethonium. The *Sun's* investigation included an article that asked the question, " Could Librarians' Help Have Prevented Hopkins Tragedy? "

The answer to that question is a resounding " Yes. " Canvassing medical librarians and consulting the Medical Library Association's listserv (MEDLIB-LISTSERV.ACSU.BUFFALO.EDU) revealed that medical librarians around the country immediately searched various sources and by using just online resources discovered disturbing information on problems associated with this drug. For instance, a quick search of Toxline showed many citations identifying relevant articles. Consulting Micromedex's *PoisonIndex Toxicologic Management* on ganglionic blockers yielded relevant citations in the references sections. These citations are available online, but in other resources than those the Johns Hopkins physician researcher relied upon.

An internal investigation of the event disclosed that, in addition to print and scholarly online resources, such as PubMed, Dr. TOGIAS searched the open Web. For his Web search strategy, the tools he chose were Google, Yahoo!, LookSmart, and GoTo.com. With the exception of Google, professional searchers would probably not have chosen the latter three for a thorough, open Web survey.

This kind of tragedy offers a terrible lesson in the importance of using professional searchers and medical librarians in critical searching situations.

The *Sun* reported that TOGIAS had researched PubMed, which covers back to 1960. Actually the PubMed version of MEDLINE covers back to 1966, though requiring a double search of a divided database. Some versions of MEDLINE cover earlier years—e.g., Medscape's back to 1960. The *Sun* article quotes other doctors and medical librarians as charging TOGIAS with " lazy " and " foolish " literature-searching practices. The article asserts that librarians could have performed manual searches of earlier medical indexes and tapped strong print collections to help avert this tragedy.

Before I continue, notice that a letter to the editor appeared in the July 16, 2001 issue of *Newsweek* that reads: " I read with interest your article ' The New Patient Power. ' There is a great deal of information available on the Internet, and so much information can be confusing to the patient. But there is also an entire profession dedicated to sorting it all out: medical librarians who have specialized training in how to find credible medical Web sites or other resources. Many hospitals have medical libraries on site that may be open to patients and their families as well as to the general public. " (Written by Leann ISAAC, Jameson Health System Library, New Castle, Pennsylvania.)

Following Roche's death, the Food and Drug Administration reported irregularities : <http://www.fda.gov/ora/frequent/483s/JohnHopkins483.html> in the use of hexamethonium bromide by Alkis Togias, M.D. of the Johns Hopkins Asthma and Allergy Clinic. The study, " Mechanisms of Deep Inspiration-Induced Airway Relaxation, " required three human subjects to inhale the hexamethonium in a study of how the lungs of healthy people protect against asthma attacks. Roche's death drew worldwide press coverage. Subsequently, the federal government suspended all research contracts or grants involving human subjects at Johns Hopkins - this was a severe blow to the institution that is the largest medical school recipient of medical research grants. A gradual reinstatement of grants seemingly began to occur within 72 hours, however.

Since the articles relevant to the case were published in the 1950s, were manual searches of print tools the only solution? Did online resources fail or only this online searcher? While researching this article, two online searchers - both experienced veterans in dealing with online medical literature and both information brokers without any print collections - conducted searches independently for the dangers of hexamethonium and found references in the online literature from an array of resources.

Before there were end-users, librarians were trained to do mediated searches for patrons. We knew we were not subject specialists and never would be, so we were taught the ins and outs of how the MEDLINE database was constructed so that we could go in and retrieve what our patrons needed by utilizing all the features the folks at the National Library of Medicine had so thoughtfully built into the system. As professional searchers experienced with multiple online search services, we also learned to access other prominent medical and pharmaceutical databases using powerful commercial search engines. As the Web arrived with its plethora of new information, we learned how to search that literature effectively and critically.

In approaching searches for clients, the professional searchers ask a series of questions. How can we most comprehensively research the question presented? How exhaustive should this research assignment be? What are the best print and nonprint sources to use? Are there agencies and organizations that we should look at when approaching the research strategy? As managers, should we devise a checklist of sources that all staff should use under certain circumstances?

Just looking at the MEDLINE database, one of the major features is the Medical Subject Headings (MeSH) vocabulary, which, as well as listing descriptors, also establishes a hierarchy of relationships between search terms. It also utilizes subheadings that enable the simple framing of quite complex queries. Professional searchers are also aware of the importance of knowing when terms entered the MeSH vocabulary and how to search for a concept before it became a MeSH term, as well as the value of free-text search strategies. Medical librarians are taught to always question any zero-citation result and to re-examine any search strategy producing negative results for logical as well as other errors.

A librarian trained in and utilizing such methods should have been able, by searching only PubMed, to retrieve enough citations to at least cast suspicion on the use of hexamethonium in the study at Johns Hopkins.

Consulting the MeSH would reveal that Hexamethonium became a MeSH descriptor only in 1995. Prior to that year and back to 1980, it was searchable as a supplementary chemical term. Supplementary chemical terms could not carry subheadings, so searching for adverse effects, poisoning, or toxicity as subheadings for this substance was not possible during this time period. We could have used free-text strategies or we could have tried broadening our search by " backing up the MeSH tree " when this kind of situation arose. In this case, the latter approach would have revealed the MeSH descriptor " Methonium Compounds " as a term in use at least back to 1966.

Using this term with the subheadings " adverse effects " and " toxicity " would have brought up four particularly significant citations among the 26 citations retrieved. [Available upon request from the author.] Of course, hindsight (always 20/20) tells us to look for respiratory problems. The remaining citations may have alerted the researcher to other potential problems with using the substance.

This list brings to mind another thing: the quickness with which patrons limit their searches to only English-language material. MEDLINE always includes English translations of the titles of foreign-language articles, and the German-language article we found did have an English abstract in the database. Even if this were not the case, when lives are in the balance, it might behoove researchers to get copies of foreign-language articles and have them translated.

It could be said that anyone who reads the Report of Internal Investigation relative to this tragedy ([http://www.hopkinsmedicine.org/press/2001/JULY/report\\_of\\_internal\\_investigation.htm](http://www.hopkinsmedicine.org/press/2001/JULY/report_of_internal_investigation.htm)) would conclude that medical librarians have a responsibility to approach their IRBs to assist in the development of standards for the required scientific and safety reviews. The report includes a description of the literature-searching techniques used by the principal investigator, Dr. TOGIAS, an end-user searcher:

Was the Scientific and Safety Review of the Study Protocol by the JHBMC IRB Appropriate? The principal investigator subsequently stated to the investigation committee that he had performed a standard PubMed search for potential hexamethonium toxicity and consulted standard, current edition textbooks of pharmacology and pulmonary medicine before submitting the application to the IRB. None of these sources mentioned hexamethonium-related pulmonary toxicity. Although the PI made a good-faith effort to uncover previous reports of hexamethonium-related toxicity, the vagaries of performing such a search are illustrated vividly by the following performed as part of this investigation: (1) None of the last four editions of Goodman and Gilman, or the current edition of Fishman's Pulmonary Medicine mentioned this toxicity, but an older edition of Fishman's text did; (2) During PubMed searches, " hexamethonium inhalation lung injury " gave 0 hits, " hexamethonium inhalation " gave 42 hits (but none referring to pulmonary toxicity), " hexamethonium lung " yielded 3 useful articles, " hexamethonium lung toxicity " gave 4 hits, but 0 useful articles, " hexamethonium lung hypersensitivity " gave 16 hits with 3 useful articles, and " hexamethonium lung fibrosis " gave 3 hits and 2 useful articles; (3) the Google search engine and Yahoo uncovered the pneumotox web site (see below), but LookSmart and GoTo.com did not; (4) the Micromedex data base had lung toxicity as the first adverse effect of hexamethonium.

A medical librarian searching the Micromedex *PoisonIndex Toxicologic Management* section on ganglionic blockers found a number of citations - including several from the 1950s - covering the dangers of hexamethonium.

Following another approach to the search problem, one professional searcher turned to the Chemical Sources database on STN, where she found several forms of hexamethonium, including hexamethonium bromide, listed along with the names and addresses, phone numbers, fax numbers, e-mail identifications, and URLs of the drugs' manufacturers. One could assume that pharmaceutical manufacturers might also collect and make available reports on the efficacy and dangers of using their products.

Looking at this case, it would appear that medical librarians may currently be better prepared than biomedical researchers to conduct medical literature searches and that the best searches would involve researchers and their librarians working closely together. Perhaps it's time to develop standards of what constitutes a reasonable search. Medical librarian listserv messages included suggestions that the Medical Library Association and/or the National Library of Medicine sponsor this effort.

[In producing this report, I'd like to thank Aggi RAEDER, a veteran online searcher who's well experienced with medical and pharmaceutical databases, and Barbara QUINT, Editor of *Searcher* and Contributing Editor, *NewsBreaks*. I also greatly appreciate Dialog's help in providing complimentary passwords to their array of biomedical and health sciences databases. Thanks to Sandy SCHERER and Rose PYLE at Dialog, in particular.]

*Eva PERKINS has been a librarian since 1967 and an information consultant since 1992. She launched EPA Research to support medical, healthcare, and legal professionals who need information and related services. Her e-mail address is [evita@earthlink.net](mailto:evita@earthlink.net).*

\* \* \*

N O T E D E  
L E C T U R E  
-----  
L E E S N O T A

**NOUS AVONS LU POUR VOUS :**



- **Principes et pratiques de la communication scientifique et technique - Jean-Marc DEFAYS, avec la collaboration de Marielle MARECHAL et de Frédéric SAENEN, préf. d'Arthur BODSON - Bruxelles : De Boeck Université 2003 - 152 p : tabl., schémas - Format : 17x24 cm - (Méthodes en sciences humaines) - 23,95 € - ISSN 1373-0231 - ISBN 2-8041-4376-7.**

Après avoir pris connaissance du contenu, j'en suis toujours à me demander ce qui a bien pu pousser l'auteur à choisir un titre aussi peu approprié. Sans doute ne sait-il pas que, pour les professionnels, l'expression 'communication scientifique et technique' recouvre l'ensemble des mécanismes par lesquels l'information issue de la recherche est diffusée parmi le public spécialisé en ce compris, la production, la certification et l'évaluation ? Ce concept a fait l'objet d'un ouvrage désormais classique de GARVEY<sup>1</sup>

<sup>1</sup> W.D. GARVEY, Communication, the essence of science. - Oxford : Pergamon press, 1979.

et plus récemment d'une excellente communication de G. CHARTRON<sup>2</sup>.

L'objectif de cet ouvrage, c'est dans la préface d'Arthur BODSON que nous la trouverons : " ...nos universités ont cru devoir mettre en place, à l'intention de leurs nouveaux étudiants, des formations spécifiques en matière d'écriture et de lecture de la langue maternelle. " Voilà qui définit avec justesse l'objectif du livre et le public auquel il s'adresse : réapprendre le français et la bonne façon de s'en servir aux étudiants entrant à l'université, quelle que soit la section choisie d'ailleurs.

L'ouvrage atteint-il cet objectif ? Du point de vue du professeur de français, probablement, mais alors pourquoi cela n'a-t-il pas été fait plus tôt ? Du point de vue de l'étudiant, j'en doute ? Déjà confronté à des matières et à un mode de pensée nouveaux, je crains qu'il ne juge superflu l'effort qu'on lui demande et passe outre les conseils, tout judicieux qu'ils soient, pour continuer à s'exprimer avec plus ou moins de bonheur et compter sur l'indulgence de celui qui le lit ou l'écoute.

Le public qui trouvera le plus d'informations dans cet ouvrage est celui des enseignants car ils y trouveront répertoriés de façon systématique les écueils du langage et pourront attirer l'attention de leurs étudiants sur les erreurs à ne pas commettre. Toutefois, je leur conseillerai de prendre des exemples directement issus des disciplines enseignées. C'est le meilleur moyen de capter l'attention de leur auditoire. Je pense d'ailleurs que, si l'auteur prévoyait une réédition de son ouvrage, il aurait tout intérêt à travailler avec des spécialistes qui pourraient lui fournir des exemples plus convaincants. Son ouvrage y gagnerait en crédibilité.

Simone JEROME  
Pour l'ABD

<sup>2</sup> G. CHARTON, Nouveaux modèles pour la communication scientifique ? [en ligne]. - Paris : URFIST, 1997. - [Réf. du 18/02/04]. - Accès www. URL : <http://web.ccr.jussieu.fr/urfist/enssibv2.htm>



R E G A R D S S U R  
L A P R E S S E  
-----  
E E N B L I K  
O P D E P E R S

\* **PUBLICATIONS DE L'ADBS :**

Publications parues,  
en vente à l'ADBS  
et en librairie  
(URL : <http://www.adbs.fr>,  
rubrique " Travaux et  
publications ").

1. **Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web : Applications documentaires de la génération de liens contextuels**  
Marc MAISONNEUVE en collaboration avec Philippe LENEPVEU (TOSCA Consultants) - Collection Sciences et techniques de l'information - Septembre 2003 - 148 p. - 23 € + 5.4 € de port - ISBN 2-84365-065-8.

Le catalogue d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation ne peut pas prendre en compte la multiplicité des liens qui existent entre les sources d'information internes et externes mises à la disposition des usagers. Quant aux outils de recherche en ligne, ils n'autorisent sur le Web que des investigations très fractionnées.

Une nouvelle génération de logiciels apparaît aujourd'hui sur le marché, qui visent à mieux exploiter des ressources électroniques multiples et non coordonnées en générant des liens contextuels. Ces outils permettent de prolonger la consultation d'un opac ou d'une banque de données documentaires par l'affichage de documents associés (résumé, analyse, critique, sommaire, premier chapitre, etc.) et l'accès à divers services disponibles sur le Web (demande de prêt entre bibliothèques, commande à un libraire, etc.)

La technique de la génération de liens contextuels autorise trois types principaux d'application : la construction d'un portail documentaire, la collecte systématique sur le

Web d'informations apparentées à une référence, le rebond automatisé avec collecte du type de document demandé par l'utilisateur. Intégrés au module de recherche documentaire ou au catalogue en ligne d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation, ces nouveaux logiciels améliorent sensiblement la lisibilité de leur offre de services en ligne.

Cet ouvrage analyse les produits identifiés sur le marché : les fiches descriptives des huit logiciels étudiés sont précédées d'un exposé de la problématique de la génération de liens contextuels, d'une présentation du domaine d'emploi de cette technique et des concepts informatiques qui en sont à la base. Quelques tableaux de synthèse situent l'offre des différents fournisseurs. Les annexes proposent un glossaire, une liste de sigles et un commentaire du questionnaire soumis aux fournisseurs rencontrés en février 2003.

2. **Réussir l'épreuve de sciences et techniques documentaires du Capes de documentation** - Odile RIONDET - Collection Sciences et techniques de l'information - Novembre 2003 - 190 p. - 27 € + 5.4 € de port - ISBN 2-84365-066-6.

Parmi les épreuves du Capes de documentation figure désormais une épreuve écrite de " sciences et techniques documentaire " (STD). L'intitulé de cette épreuve l'inscrit clairement dans la double perspective d'un rattachement aux sciences de l'information et d'une vérification des motivations professionnelles. Deux dimensions auxquelles s'ajoute une troisième, explicitée par les textes officiels : les documentalistes d'établissement scolaire doivent faire preuve d'intérêt pour la didactique et de sens pédagogique.

Cet ouvrage s'adresse aux candidats au Capes de documentation, qu'il veut aider à préparer l'épreuve de STD. En explicitant la logique et les attendus des trois parties qui la composent : un commentaire critique de document, une analyse de situation et de dispositifs techniques, et un exposé relatif aux applications pédagogiques des STD. Et en leur proposant, pour chacune d'elles, des conseils méthodologiques et des exercices d'application.

Mais on ne réussit pas un concours en travaillant seulement des contenus ou des techniques : il faut aussi comprendre des objectifs, savoir d'où ils viennent, investir un avenir possible. C'est à une telle investigation qu'Odile RIONDET invite ses lecteurs, en leur montrant que l'épreuve de sciences et techniques documentaires est emblématique d'une dynamique.

Les documentalistes scolaires participent aux missions de l'école : socialisation, transmission de savoirs, intégration de compétences. En même temps, leur action est profondément originale, ancrée dans une réflexion méthodologique et didactique, dynamisée par la responsabilité d'assurer une véritable éducation à l'information face aux évolutions technologiques. Cette épreuve peut ainsi permettre à de futurs professionnels une réelle réflexion sur leur place dans le système scolaire, en même temps qu'elle constitue un embryon d'identité autour d'un corpus de savoirs inscrits dans les sciences de l'information et de la communication.

**3. " Le projet européen de certification des professionnels de l'information : CERTIDoc vient de franchir une étape " - (Communiqué de presse : Laurence DAPON) - ADBS France - 23 novembre 2003.**

A peine douze mois après son lancement, le consortium européen CERTIDoc, qui réunit trois grandes associations professionnelles : ADBS (France), DGI (Allemagne), SEDIC (Espagne) et deux partenaires techniques (Bureau VAN DIJK et Université Libre de Bruxelles), a franchi une étape essentielle du projet le 18 novembre dernier en adoptant les termes du Règlement général du dispositif européen de certification des compétences.

Le modèle de certification est désormais connu : la certification sera délivrée par des organismes certificateurs qui devront être agréés par le consortium (sur la base de ce règlement), couvrira quatre niveaux de qualification et sera accessible à l'ensemble des métiers du champ de l'information-documentation (documentation, archives, bibliothèques, management de l'information...) quel que soit le pays d'appartenance des candidats.

Les conditions à remplir pour postuler à cette certification sont souples et ouvertes, sous réserve toutefois, d'exercer le métier depuis au moins trois ans. En effet, la certification qui va être mise en place sera essentiellement orientée " expérience professionnelle " et l'édition 2004 de l'Euroréférentiel des compétences, en cours de finalisation, sera au cœur du processus d'évaluation des candidats. En particulier, pour chaque domaine de compétence, le candidat devra apporter les preuves d'une mise en pratique effective des connaissances acquises via un enseignement académique ou la formation continue ou encore sur le terrain.

Ce Règlement général sera prochainement consultable en ligne sur le site du projet [www.certidoc.net](http://www.certidoc.net) en français et en anglais (puis en espagnol et en allemand).

Le consortium CERTIDoc travaille maintenant sur un outil multilingue d'autoévaluation des compétences qui sera accessible en ligne.

C'est le logiciel français de gestion des compétences I-Profil qui a été retenu et qui servira de plateforme à cet outil.

Un panel de professionnels devrait prochainement être mis en place dans plusieurs pays (dont la France) pour tester courant 2004 le dispositif. L'objectif demeure de délivrer les premiers certificats européens à la fin de l'année 2004.

Pour en savoir plus, un FAQ est consultable sur le site du projet ([www.certidoc.net](http://www.certidoc.net)). Pour toute précision complémentaire contacter à l'ADBS : [laurence.dapon@adbs.fr](mailto:laurence.dapon@adbs.fr) (tél. : 01 43 72 99 84).

\* **RELEVES DANS :**

**1. ARCHIMAG, n° 169, novembre 2003 :**

- a. Intranet-portal : faites circuler l'information [dossier] - Mehdi GHARSALLAH, David BESSOT - (p. 23-28).

Le dossier s'ouvre sur une interview d'Hervé JULIEN, cofondateur de l'agence Tequila-Rapido, qui nous décrit l'évolution des intranets et portails, ainsi que les tendances actuelles. Après un descriptif de l'Intranet de

l'Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes, *Archimag* termine par différents conseils et idées pour la mise en place d'un intranet.

(G.D.)

- b. Les Tic en vitesse de croisière - Mehdi GHARSALLAH - (p. 29-34).

Pour la 5<sup>e</sup> fois, le magazine français publie les résultats de son enquête sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (Tic) par ses lecteurs. On y apprendra, par exemple, que *Legifrance* est le site le plus consulté par les professionnels de l'information, en France, que *Google* remporte la palme du moteur le plus utilisé ou encore que les forums sont plutôt boudés par les professionnels.

(G.D.)

2. ARCHIMAG, n° 170, décembre 2003 - janvier 2004 :

- a. Perte d'information : trouver la parade [dossier] - Michel REMIZE, Mehdi GHARSALLAH, Caroline BUSCAL, Patrick BREBION - (p. 19-29).

Et si toute l'information de votre société ou organisation disparaissait brusquement à cause d'un incendie, d'une attaque virale ou encore d'un attentat, que feriez-vous ? Ce dossier tente d'y répondre. Multipliant les exemples de sinistres, il nous explique comment éviter la perte d'information (sites de re-pli, externalisation de la sauvegarde,...) et comment mettre en place un plan de reprise d'activité (PRA).

(G.D.)

- b. Systèmes de gestion de bibliothèques : une année calamiteuse - Marc MAISONNEUVE - (p. 33-40)

Trente-huit fournisseurs de systèmes de gestion de bibliothèques ont répondu à l'enquête d'*Archimag*. Après une présentation des nouveautés de l'année, l'auteur s'intéresse aux chiffres fournis, donnant une idée de l'informatisation des bibliothèques universitaires, municipales, scolaires ou spécialisées. L'année 2002 s'affiche clairement en baisse pour la troisième année consécutive. Un tableau de

deux pages reprend les logiciels classés par fournisseur.

(G.D.)

- c. Surveillance de sites web : soyez en alerte - Mehdi GHARSALLAH - (p. 45-46)

Les agents de surveillance de pages web font partie de la panoplie du parfait veilleur. Ce court article met en évidence trois fonctionnalités importantes de ces outils. Il dresse également un tableau comparatif de 9 agents, " off line " ou " on line ", dont le prix varie de la gratuité à 4900 €

(G.D.)

3. BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS, 2003, V 79, n° 6, december :

- a. Internet op het werk en privacy : CAO nr. 81 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de controle op de elektronische on-linecommunicatiegegevens - Hannelore DEKEYSER - (p. 3-8) - (14 ref.).

Internet is in geen tijd ontzettend populair geworden, zowel in een professionele context als daarbuiten. Bedrijven benutten wat graag de voordelen van dit snelle communicatiemiddel, maar staan er tegelijk argwanend tegenover. Waar surfen de werknemers naar toe ? Sturen ze grapjes door of leveren ze serieus werk ? Met een eenvoudige ingreep in het bedrijfsnetwerk kan de werkgever elke muisklip van zijn personeel volgen. Big Brother scenario's zijn dan niet meer veraf. Zover wilden de sociale partners het echter niet laten komen.

- b. Bibliotheek en elektronische leeromgeving : natuurlijk partners - Alexander STIERMAN - (p. 9-14) - (28 ref.).

De omgeving waarbinnen (en waarvoor!) bibliotheken werken wordt door de komst van de elektronische leeromgeving (ELO) beïnvloed. Een ELO kan een bedreiging vormen voor de informatievoorziening, maar biedt vooral een aantal kansen aan bibliotheken om zich binnen de onderwijsinstelling te herprofilieren.

De nieuwe collectie van leerobjecten staat hierbij centraal. De kennis van informatie-

beheer in de bibliotheeksector enerzijds en het probleem van *content*-beheer bij de onderwijstechnologen anderzijds, vormen de basis voor een mogelijke samenwerking tussen beide sectoren.

- c. De openbare bibliotheek als cultuurcentrum - Jan VAN HERREWEGHE - (p. 15-20).

Openbare bibliotheken hebben de afgelopen jaren tal van evoluties doorgemaakt, vooral op het techn(olog)ische vlak. De vraag is hoe ze hun gebruikers kunnen blijven behagen. De uitwerking van een beleefbibliotheek is één van de mogelijkheden; de gebruikers vinden er bij elk bezoek wel iets anders omdat voortdurend creatief met de collectie wordt omgesprongen. Bibliothecarissen moeten veel meer investeren om hun bibliotheek uit te bouwen als een ontmoetingsplaats in plaats van de collectie te ordenen, in te delen en controleren. Daar bestaan immers technologische oplossingen voor zoals RFID en zelfuitleenbalies. De wording van een chaosbibliotheek is dan ook een realistisch toekomstbeeld.

**4. BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS, 2004, V 80, n° 1, februari :**

- a. Watquenne, van gedrukt naar digitaal - Johan EECKELOO - (p. 4-8) - (17 ref.).

De muziekcatalogus van het Koninklijk Conservatorium Brussel, gepubliceerd door Watquenne tussen 1898 en 1912, is onlangs gedigitaliseerd en vanaf het voorjaar 2004 beschikbaar op het internet. Maar naast het digitale luik had dit project ook aandacht voor de titelbeschrijvingen zelf. Die werden niet alleen gecorrigeerd maar ook, vanuit de noden van de doelgroep - de musici - aangevuld met nieuwe gegevens. Vanuit deze context werd onder meer de systematische beschrijving van de bezetting toegevoegd. Omdat deze bezetting ook optimaal opvraagbaar is, is de historische Watquenne-catalogus nu ook uitgerust met een adequaat zoekmiddel voor de uitvoerende musicus.

- b. De openbare bibliotheek als informatiecentrum : hoe komt de bibliotheek los van boeken ? - Kees HAMANN - (p. 9-13) .

Sinds de opkomst van de multimedia in het internet reikt de taak van bibliotheken verder dan het distribueren van gepubliceerde media. Bibliotheken moeten zich voortaan vooral richten op gebruikers, ook die buiten hun vast gebruikerskring. Naast de uitleenfunctie is nu de informatieve inlichtingenfunctie belangrijker dan ooit. Daarvoor is vanzelfsprekend een hoge bibliotheektechnische kennis vereist. In tijden dat burgers overspoeld worden door al dan niet relevante informatie, kan de bibliotheek een cruciale rol vervullen door haar gebruikers te helpen de juiste informatie te selecteren. Dat kan zij best organiseren in overleg en samenwerking met andere lokale instellingen en verenigingen, en met gebruikmaking van het internet.

- c. Met vallen en opstaan: museumbibliotheken in Vlaanderen - Saskia SCHELTJENS en Henk VANSTAPPEN - (p. 14-24) - (29 + 35 ref.).

Dit artikel geeft een algemene situering van de museumbibliotheken in Vlaanderen. Het baseert zich onder andere op een enquête en een rondvraag bij museale kunstbibliotheken en de inventaris van kunstbibliotheken in Vlaanderen en Brussel van het Overleg Kunstbibliotheken Vlaanderen (OKBV). De volgende onderwerp komen aan bod : geschiedenis en huidige stand van zaken, collectievorming, netwerking en samenwerking, automatisering, dienstverlening en promotie, personeel, financiën en infrastructuur, bibliotheekbeleid. Het artikel roept de kunstbibliothecarissen in musea op tot nauwere samenwerking en professionalisering. Dit is enkel mogelijk door een voortgezette erkenning van de taak van bibliotheken in musea in het nieuwe cultureel-erfgoed-beleid dat in 2004 wordt ontwikkeld door de Vlaamse Gemeenschap.

- d. De gemeentearchivaris en e-government bij lokale besturen - Hermione L'AMIRAL - (p. 26-31) - (24 ref.).

E-government kan de archivaris een kans bieden om zich op een nieuwe manier te profileren bij zijn gemeentebestuur. De lokalen besturen zijn niet weg te denken uit de e-government- projecten van de hogere overheden. Daarop zijn ze nog niet voldoende

voorbereid. Veel ICT-projecten stranden op een gebrekkige voorbereiding.

De gemeentearchivaris is wegens zijn functie vertrouwd met de bedrijfsprocessen van de gemeentelijke administratie. Hij beschikt potentieel dan ook over heel wat informatie die van nut kan zijn bij de digitaliseringsprojecten van zijn bestuur. Hij kan zijn bestuur helpen door de nodige informatie over wettelijke termijnen, processen, authenticiteitsvereisten en bewaartermijnen ter beschikking te stellen. Op dit manier blijft hij niet gevangen in zijn oude positie aan het einde van de documentenstroom, maar kan het archiefbeheer meegroeien met het bestuur, in de digitale richting.

**5. DOCUMENTALISTE, SCIENCES DE L'INFORMATION, 2003, V 40, n° 4-5 octobre :**

- a. L'informatisation des données judiciaires et doctrinales : une contribution à la connaissance et à la recherche juridiques - Serge BORIES - (p. 272-279) - (22 + 13 réf.).

Réflexions théoriques sur le traitement des documents de jurisprudence (décisions de tribunaux et articles spécialisés) : démonstration, via l'exemple de la banque de données Juris-Data, de l'impact que l'informatique juridique documentaire peut avoir sur l'élaboration et la communication de la doctrine.

(M.L.)

- b. Méthode de contrôle automatique des données bibliographiques dans les bases de données du CERN - Catherine CART, Ingrid GERETSCH-LAGER - (p. 280-287) - (6 + 13 réf.).

Méthode de contrôle automatique des références des documents dans des banques de données. Le programme *chkall* permet d'enrichir un catalogue et d'en augmenter la précision et la cohérence. Cet article décrit les fonctionnalités du programme *chkall* (écrit en Perl), ses atouts, les difficultés rencontrées et sa possible transposition dans d'autres services de documentation. Quatre des six références citées pointent sur le site <http://documents.cern.ch/>

(M.L.)

- c. Les acteurs du management de l'information - Entretien avec Eric SUTTER - (p. 288-295) (diverses réf.).

Sur base de deux documents relatifs au management de l'information ("Modèle d'évaluation des capacités en matière de gestion de l'information : méthodologie et directives", par les Archives nationales du Canada - [http://www.archives.ca/06/0603/06030105\\_f.html](http://www.archives.ca/06/0603/06030105_f.html) ou, en format pdf :

[http://www.archives.ca/06/0603/docs/immay03\\_f.pdf](http://www.archives.ca/06/0603/docs/immay03_f.pdf) & "Management de l'information" de l'Afnor fasc. X50-185 à paraître), l'entretien vise à définir les acteurs du management de l'information : direction, informaticien, professionnels de l'information-documentation, utilisateurs.

(M.L.)

- d. Troisièmes rencontres FORMIST : La formation à la maîtrise de l'information à l'heure européenne : problématiques et perspectives - Claire DENECKER - (p. 301-304) (12 réf.).

Les interventions sont disponibles sur le site Formist (<http://formist.enssib.fr>, lien "Publications en I.S.T.") avant d'être publiées en mars 2004 aux Presses de l'Esssib. Deux interventions concernent le cas belge, celles de MM. POCHET et THIRION (respectivement "Comment former les usagers ? Réflexions à partir de la diversité des expériences de formation organisées en Belgique" et "L'impact des formations à la maîtrise de l'information sur la performance scolaire des étudiants : de la conviction à la preuve ?").

(M.L.)

**6. DOCUMENTALISTE, SCIENCES DE L'INFORMATION, 2003, V 40, n° 6 décembre :**

- a. Intelligence économique et veille automatisée sur Internet - Bernadette FERCHAUD - (p. 353).

Bernard CARAYON, député du Tarn, a remis en juillet 2003 au Premier ministre français un rapport intitulé : Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale. Ce rapport considère que l'intelligence économique doit relever d'une politique publique,

dont les enjeux d'influence internationale, de puissance et de souveraineté sont clairement identifiés. Ce rapport propose des recommandations visant à valoriser cette fonction et présente 38 propositions, dont : définir le " périmètre stratégique " de la performance globale de la France, favoriser les " guichets uniques de l'information ",...

(L.V.)

- b. Séminaire GFII - L'intégration des contenus presse sur intranet - Bernadette FERCHAUD (p. 357)

Cet article reprend les résultats du séminaire GFII du 21 octobre 2003 dont le but était de faire le point sur l'évolution de la réglementation en matière d'utilisation de contenus presse sur intranet et sur les politiques tarifaires des éditeurs et agrégateurs. Les principales sources externes que l'on retrouve sur les Intranet sont les articles de presse; d'où se pose le problème des droits d'auteurs. Beaucoup d'entreprises font appel à des agrégateurs pour les raisons suivantes :

- Guichet unique évitant les négociations en direct avec tous les éditeurs (prise en charge des aspects juridiques).
- Possibilité d'obtenir les articles en format électronique identique pour chaque éditeur.
- Augmentation de couverture des articles.
- Rapidité d'obtention des informations.

(L.V.)

- c. Pour une appropriation du langage XML par les professionnels de l'information-documentation - Lise SAVOURAT - (p.362-369) - (12 réf. + 10 URL).

Cet article veut convaincre les professionnels de l'information-documentation de l'utilité pour leur activité de ce langage qu'ils devraient intégrer à leurs expertises spécifiques. XML, de par son organisation rationnelle et sa souplesse d'emploi, participe au traitement, à la recherche et à la diffusion de l'information. Après une rapide description des fonctionnalités XML, l'auteur se concentre sur les données XML intéressantes pour la profession.

(M.L.)

- d. L'externalisation dans les services documentation - Premiers résultats d'une enquête nationale - Isabelle MARTIN, Hind MESLOUB, Florence MUET et Christine PELLAT - (p.370-375).

Selon une enquête de l'ADBS auprès de ses adhérents concernant l'externalisation dans les services documentation (373 réponses exploitables sur 3000 questionnaires envoyés), 43,40% des services interrogés admettent externalisation une ou plusieurs fonctions documentaires. Plus de 50% des services documentation qui pratiquent l'externalisation existent depuis 15 ans ou plus, alors que les services de moins de 5 ans recourent moins à l'externalisation. La maturation du service est donc un facteur important. L'externalisation est plus pratiquée par des grands (en terme d'effectif et de clients) services documentation.

La fonction de gestion des périodiques est la plus souvent sous-traitée (45,70%), suivi de la reliure (21/40%), la revue de presse (19,80%), la recherche d'information (17,30%).

Les raisons évoquées en faveur de l'externalisation sont : le manque de temps (58%), le manque de moyens humains (45,70%), sous-traitement des tâches à faible valeur ajoutée (44,40%). Les inconvénients de l'externalisation sont : le coût financier (43,80%), l'absence de " sur mesure " (38,30%), la perte de savoir-faire en interne (18,50%), la précarisation (9,30%) et l'appauvrissement de l'activité du service (8,60%).

(L.V.)

- e. Visite à la nouvelle Bibliotheca Alexandrina Sophie RANJARD - (p.376-379).

Description du voyage d'étude de l'ADBS en Egypte (fin septembre 2003), du fonctionnement et des collections de la Bibliothèque d'Alexandrie.

(M.L.)

- f. Journée d'étude ADBS : Images numériques: quels formats, quelles caractéristiques, pour quels usages ? - Sabine ANDRE - (p.382-386).

Les exposés présentent les bases techniques de l'image numérique, les besoins de numéri-

sation d'images fixes ou animées, des témoignages sur des opérations réalisées

(M.L.)

- g. Journée d'étude ADBS - IUT Paris-V : Le web sémantique : de nouveaux enjeux documentaires ? - Bruno MENON - (p.387-391) - (7 réf. + 5 URL).

Perspectives ouvertes par cette extension du web visant à rendre les contenus directement exploitables et interprétables par des machines. C'est en fait un enrichissement sémantique de l'information par l'ajout d'une couche permettant la description des contenus et la structuration des ressources, de façon normalisée. Encart sur le passage en août 2003 du langage OWL (*Ontology Web Language*) en candidat à la recommandation.

(M.L.)

- h. La norme sur le management de l'information - AFNOR - (p. 399).

Afnor doit publier (début 2004) une norme sur le management de l'information (FD X 50-185) dont l'architecture repose sur le paragraphe 6.5 de la norme ISO 9004 sur le management de la qualité, replace le management de l'information dans le contexte mondial en insistant sur la nécessité de l'implication des directions générales des entreprises.

(L.V.)

7. EDUCACION Y BIBLIOTECA, 2003, V 15, n° 138, noviembre-diciembre :

Parmi d'autres, notamment deux pôles attirent l'attention dans ce numéro. D'une part une série d'articles (p.34-43) dans lesquels les bibliothécaires plaident pour la paix et, d'autre part, et cela fait l'objet du dossier présenté en pages 49 à 125 un projet de création, en bibliothèque publique, d'un service orienté vers les personnes malentendantes.

(J.H.)

- INFORMATION RESEARCH

Information Research est publié par le reconnu Professeur T. WILSON, du re-

nommé Department of Information Studies, University of Sheffield. Le co-mité éditorial international compte quelques unes des personnalités les plus importantes du domaine. Un modèle de périodique électronique, dépouillé dans toutes les bases de données majeures du domaine : LISA, ISA, ISI Web of Knowledge.

Trimestriel, un numéro contient généralement un éditorial, 4 à 5 articles originaux très fouillés, quelques colonnes occasionnelles, une bonne dizaine de critiques de livres relatifs aux sciences de l'information, des annonces d'événements. A noter également, un index des revues électroniques gratuites du domaine.

Une liste électronique permet également de poursuivre la discussion au sujet des articles.

<http://informationr.net/ir/index.html>

8. INFORMATION RESEARCH, 2003, V 8, n° 3 :

- "Web Search : how the Web has changed information retrieval" - paper n° 154 - Terrence A. BROOKS - [Available at <http://InformationR.net/ir/83/paper154.html>].

L'auteur dépasse la controverse quant à l'utilisation des métadonnées ' sujet ' ( ' keywords ' ) dans le cadre de la recherche Web (son utilisation pour la construction d'un web sémantique contre son abus avec le spam) pour poser la question : cela a-t-il un sens au point de vue technologique ?

Il convient d'analyser la métaphore de ' document ' dans le web, et si celle-ci peut se comparer avec celle de la recherche d'information ' classique '. Si ce n'est pas le cas, la recherche web ne peut véritablement s'apparenter à une recherche d'information, mais à ' autre chose '. Et, en effet, l'analyse conclut que les facteurs technique et social du web en font un pauvre support pour l'utilisation de métadonnées ' sujet ' : l'investissement nécessaire ne se justifie que si la structure d'information est stable et si sa structure est prédictible, et si les facteurs de recherche d'information ' classique ' peuvent être recréés, par exemple en ' cloisonnant ' des web, principalement par des conventions sociales.

(V.M.)

9. LECTURES, 2003, V 23, n° 133, novembre - décembre :

A. Bibliothèque au quotidien

- Un colloque "Partage des savoirs : Recherches en sciences de l'information et de la communication" (Lyon, 28/2 au 1/3/2003) - Josiane ROELANTS (p. 5-8)

Colloque axé autour de 4 thématiques articulées en ateliers : logiques et contraintes socio-économiques relatives au partage des savoirs; accès aux savoirs et médiation; partage des savoirs et situation de crise; savoir, représentation et langage (programme détaillé sur [www.partage-des-savoirs.org](http://www.partage-des-savoirs.org))

(M.L.)

B. Dossier : Les droits d'auteurs et les bibliothèques - (p. 17-44)

1. Historique et législations

- Le Droit d'auteur et les droits voisins : historique et définitions - Ariane JOACHIMOWICZ - (p. 20-22).
- Historique et " esprit " du prêt - Marcus WUNDERLE - (p. 22-23).

Rappel des régulations amenées par la loi de 1921 et le décret de 1978 dans le domaine des bibliothèques publiques.

- Les législations relatives au droit de prêt dans les différents pays de l'Union européenne et leurs applications effectives - Teresa HACKETT - (p. 24-27).

Elargissement de la question du prêt au niveau européen.

2. Opinions

- Droit de prêt et bibliothèques : la position des associations de bibliothécaires - Jean-Michel DEFAWE, Jean-Claude TREFOIS - (p. 28-30).

Positions officielles de la F.I.B.B.C. et de l'A.P.B.D.

- Les diffuseurs culturels dans la société de la connaissance - Yves SCHILLEBEECKX - (p. 31-33)

L'auteur insiste sur le besoin fondamental des médiathèques : le droit à pratiquer le prêt public en ligne

- A propos d'EBLIDA, association européenne Jean-Michel DEFAWE - (p. 34).

Historique de l'European Bureau of Library Information and Documentation Associations.

- Rémunération des auteurs pour le prêt public : ce bois dont on fait les plumes - Frédéric YOUNG - (p. 34)

Plaidoyer pour l'introduction d'une juste rémunération par les bibliothèques en faveur des auteurs.

- Position de l'ADEB concernant le droit de prêt - (p. 35).

L'Association des Editeurs Belges se positionne résolument en faveur de la perception d'un droit de prêt au profit des auteurs et des éditeurs.

3. Questions spécifiques

- Le chercheur scientifique face au droit d'auteur - Simone JEROME - (p. 36-39).

Historique de la publication scientifique. Le droit d'auteur ne s'exerce pas dans ce domaine comme dans la littérature générale. Pour un chercheur, la rétribution est marginale.

- Le droit d'auteur sur les photographies : bref état de la question - Mireille BUYDENS - (p. 39-42).

Spécificités et limites du droit d'auteur dans ce domaine.

- Musique et droit d'auteur - Yves SCHILLEBEECKX - (p. 43).

4. Sélection bibliographique

(M.L.)



**10. LECTURES, 2004, V 24, n° 134, janvier - février :**

**A. Bibliothèque au quotidien**

- A propos de l'IFLA : la fédération internationale des associations de bibliothécaires et la présence francophone à développer - Jacques HELLEMANS - (p. 4-5).

Présentation de cet organisme international majeur, en insistant sur le renforcement souhaité de son pôle francophone.

(M.L.)

**B. Dossier : Liège, un fonds local et régional en bibliothèque - (p. 18-32)**

Présentation par thèmes de quelques titres représentant l'histoire et les activités de la Cité ardente.

(M.L.)

**C. Internet et multimédia**

- L'avènement du wiki ? - Philippe ALLARD - (p.40-41).

Description du *wiki wiki* (" vite ", en ha-waïen), un mode de publication sur internet, plus structuré que les *blogs*. Cet outil permet d'utiliser un nombre restreint de balises, et de s'affranchir du html pour se concentrer sur le contenu. Très utile pour élaborer rapidement des païens collaboratives à moindre frais.

(M.L.)

**11. INFORMATION - WISSENSCHAFT & PRAXIS, 2003, V 54, n° 8, Dezember :**

- Bibliothek und Dokumentation - eine unendliche Geschichte - Hansjoachim SAMULOWITZ und Marlies OCKENFELD - (p. 453-462) - (51 ref.).
- Konzept zur Zitierfähigkeit wissenschaftlicher Primärdaten - Michael LAUTENSCHLAGER und Irina SENS - (p. 463-466) - (9 ref.).
- Aus Bildern wird man klug - Der neue Grafikstandard Scalable Vector Graphics erobert das Internet - Ronny PORSCHE - (p. 467-471) (6 ref.).

- Wer früh sät, der früh mäht ! - Frühwarnung als Mehrwert informationeller Arbeit - Dirk TUNGER - (p. 472-476).

- Der Human Factor in der Informationswelt - der Informationswelt ein Gesicht geben - Wolfgang RATZEK - (p.477-479).

- Datenbanken für professionelle Nutzer : ein Check der Preispolitik im Sommer 2003 - Henning HIRSCH - (p. 481-482).

- Wie beherrscht man die totale Verflechtung ? Wissenschaft, Unternehmensberatungen, Softwarehäuser und produzierende Industrie beschäftigen sich intensiv mit Komplexitätsmanagement - Vera MUNCH - (p. 483-485).

- Workshop zu Konzepten für digitale Bibliothek - Stephan KÖRNIG - (p. 487-489).

**12. INFORMATION - WISSENSCHAFT & PRAXIS, 2004, V 55, n° 1, Januar/Februar :**

- Ausbildungsmöglichkeiten in der medizinischen Dokumentation - Margrit EBINGER und Wilhelm GAUS - (p. 11-14) - ( 11 ref.).

- Der Kölner Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft und seine Einbindung in die hochschul-rechtlichen Rahmenbedingungen - Ursula GEORGY - (p. 15-16) - (17 ref.).

- Der Zusatzstudiengang Master of Library and Information Science (M.LIS) an der Fachhochschule Köln, aus der Sicht der ersten Absolventen - Delia BAUER und Cordula NÖTZELMAN - (p. 17-20) - (8 ref.).

- CERTIDoc - Zertifikation eines einheitlichen Berufsbilds in Europa - Marc RITTBERGER (p. 29-34) - (18 + 9 ref.).

- Wissensbasiertes Hochschulportal - Gerhard KNORZ und Joachim MÜLLER- (p. 35-41) - (3 ref.).

- LectureLounge - Neue Möglichkeiten zur multimedialen Vortragsaufzeichnung - Patrick WOLF - (p. 42-44).

- „Cool, Connected, Charming - Tugenden der Medienkultur ? ” - III. Symposium zur Medienethik der Hochschulmedien (HdM) Stuttgart am 25 und 26 November 2003 - Claudia SCWAB - (p. 45-48).

\* \* \*