
Een decennium interbibliothecair leenverkeer in openbare bibliotheken in Vlaanderen



Koen Calis
Bibliothecaris
Openbare bibliotheek Brugge
Kuipersstraat 3
8000 Brugge
Tel.: 050-47 24 00
e-mail: koen.calis@brugge.be

ARTIKEL

Een balans van het interbibliothecair leenverkeer (IBL) vanuit openbare bibliotheken voor het werkjaar 1994 omschreef de situatie als labiel en explosief¹. Intussen is er veel veranderd. De provinciale netwerken hebben zich ontwikkeld en de openbare bibliotheken hebben het door de Universiteit Antwerpen ontwikkelde IBL-systeem Impala in gebruik genomen. Tijd dus voor een nieuwe stand van zaken. Deze bijdrage eindigt met een persoonlijke visie op de uitdagingen in de nabije toekomst.

verkeer (IBL). Dit hield onder meer in dat ze gezamenlijk bovenbouwcollecties aanlegden, die ze ter beschikking stelden van de andere openbare bibliotheken.

In het beg in was de Vlacc vooral een achtergrondbestand, een backoffice instrument voor het personeel. Naarmate de Vlacc cd-rom bij het publiek beter ingeburgerd raakte, steeg ook het aantal aanvragen aan andere bibliotheken. In de eerste helft van de jaren 1990 verdrievoudigde het interbibliothecair leenverkeer. Toch was er nog een groot groeipotentieel. Bovendien was de participatie van de aanvragende bibliotheken erg ongelijk.

De cd-rom leidde tot een behoorlijk succesvolle dienstverlening met een honoreringspercentage van 78% voor de aanvrager. Wel werd de toeleveringssnelheid zwaar belast doordat de aanvragen veelvuldig per post rondgestuurd werden. Minder dan een derde van de leveringen gebeurde binnen de week. Twee factoren waren hiervoor verantwoordelijk: de keuze van de leverancier en het kanaal. Wanneer de eerste bibliotheek niet kon leveren, dan kreeg men vaak een door de post vertraagde ketting van mislukkingen. De factor 'uitgeleend' speelde hierin een grote rol. Meestal betroffen de aanvragen werken die niet tot de bovenbouwcollectie behoorden, maar eerder tot de vaak afwezige basiscollectie van grote en middelgrote bibliotheken. Het gevolg was een lage efficiëntie met een honoreringspercentage per leverancier van minder dan

VOORGESCHIEDENIS

Centrale openbare bibliotheken als zwaartepuntbibliotheken

Eens had een man een droom. Hij zou alle Vlaamse openbare bibliotheken in een gezamenlijk netwerk verbinden. Het was de jaren 1980 en na het afscheid van de ponskaarten leek alles mogelijk. Het Vlaamse openbare bibliotheekwerk was sinds het decreet van 1978 in volle opbouw en kon een dergelijke ondersteuning goed gebruiken. Eind de jaren 1980 werd dan de Vlaamse Centrale Catalogus (Vlacc) gerealiseerd. Door financiële en technologische omstandigheden werd het geen collectieve catalogus, wel een op cd-rom verspreide databank waarin de collecties en het bezit van de zes centrale openbare bibliotheken (COB) ontsloten werden. Daarnaast werden gaandeweg de artikelgegevens opgenomen van een kleine tweehonderd tijdschriften die in de COB's aanwezig waren. Het decreet had geleid tot een gelaagd bibliotheekstelsel, waarbij de zes COB's een zwaartepuntfunctie hadden in het interbibliothecair leen-

50%. Dit betekent dat per succesvolle aanvraag gemiddeld meer dan twee bibliotheken gesolliciteerd werden.

Door het werken met de post hadden de aanvragende bibliotheken bovendien geen mogelijkheid om hun aanvragen te controleren en op te volgen. Dat liet zich het sterkst gevoelen bij niet-gehonoreerde aanvragen, waar men geen kijk op had tot aan het einde van het traject. Het verkrijgen van beheersinformatie, ten slotte, zowel over de financiële afhandeling als over de werking van het interbibliothecair leenverkeer, ging erg moeizaam.

Kortom, halfweg de jaren 1990 beschikten de Vlaamse openbare bibliotheken over een vrij effectieve structuur die met veel moeite in stand gehouden werd en die niet in staat was om de verwachte verdere groei op te vangen. De oplossing viel te verwachten van:

- de verdere ontwikkeling van de ontsluitingssystemen;
- het inzetten van technische hulpmiddelen (IBL-software) ;
- het inzetten van extra leveranciers;
- het optimaliseren van de organisatie.

De provinciale netwerken

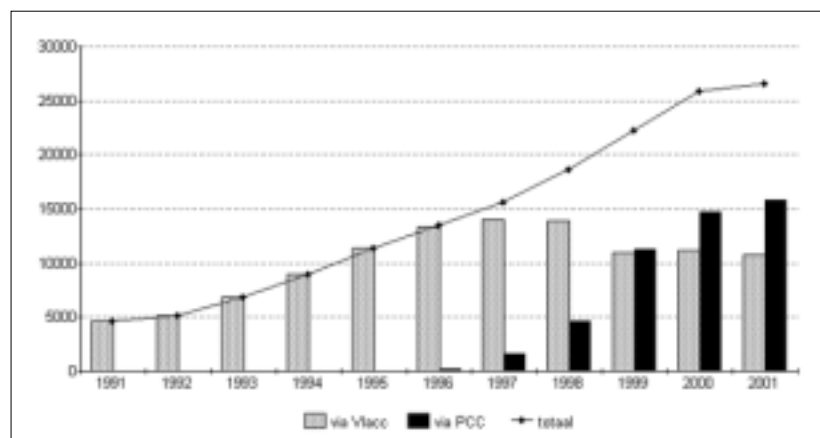
Dit programma werd vanaf 1996 ingevuld door Winob en vervolgens door Ovinob, de bibliotheeknetwerken in respectievelijk West- en Oost-Vlaanderen. Die gingen uit van twee basisprincipes: complementariteit en functionaliteit. Vanuit het oogpunt van het interbibliothecair leenverkeer lag de toegevoegde waarde van beide Provinciale Centrale Catalogi (PCC) niet zozeer in het titelaanbod, dat een vrij grote overlap met de Vlacc vertoonde. De winst lag vooral in de plaatskenmerken, die het mogelijk maakten om titels in een bredere groep bibliotheken te lokaliseren. Bovendien werd met de beperktere groep bibliotheken een meer procesmatige aanpak mogelijk, met een grote betrokkenheid van de deelnemers. Een tweede uitgangspunt was dat catalogus en interbibliothecair leenverkeer van meet af aan

gezien werden als een publieke dienstverlening die ervoor moest zorgen dat alle inwoners van de provincie – ongeacht hun woonplaats – gelijke toegang hadden tot informatievoorziening en cultuur². Met een kopie van de Impalasoftware werd in West- en Oost-Vlaanderen een gesloten IBL-circuit opgezet rond de zich steeds verder uitbreidende provinciale centrale catalogi. Het inzetten van extra leveranciers via de catalogus en een verhoogde efficiëntie door de IBL-module, leidden opnieuw tot een steile opgang, met een verdrievoudiging van het aantal aanvragen vanwege West- en Oost-Vlaamse bibliotheken in de tweede helft van de jaren 1990. Intussen bereikte het IBL hier weer een stabiele fase, met ongeveer 10.000 aanvragen per provincie per jaar.

Naarmate meer bibliotheken aangesloten werden op het netwerk, ontstond er een duidelijke verschuiving in routing. Waar voorheen de zes COB's grotendeels zorgden voor de leveringen, werd de selectie van de leveranciers nu verdeeld over meer deelnemers. De routing verspreidde zich in concentrische cirkels. Het provinciale circuit ving meer dan drie vierde van de vragen op met een honoreringspercentage dat de laatste jaren steeds tussen de 80 en de 85% schommelde. Onsuccesvolle of meer gespecialiseerde aanvragen stroomden door naar het Vlacc-circuit en vervolgens in cascade naar de wetenschappelijke bibliotheken.

Het onderliggende kostenmodel van de provinciale circuits was de solidariteit tussen de deelnemers. Om de werkdruk te verdelen, werd in West-Vlaanderen per bibliotheek een routing opgesteld. Daarnaast ondersteunden de provinciebesturen aanvragers en leveranciers door de werkingskosten (verpakking en frankering) voor 60% te subsidiëren in het kader van hun decretale opdracht. Bibliotheken kregen steeds meer aanvragen te verwerken, nadat hun collecties in de centrale catalogus opgenomen waren. Dat leidde hen ertoe om ook meer aanvragen te verzenden. Zo ontstond een netwerkeffect. Het aanvragen van werken in andere bibliotheken werd een evidentie en nam gaandeweg steeds duidelijkere structurele patronen aan. Anderzijds leidden een snellere service en de mogelijkheid tot opvolging tot een meer betrouwbare IBL-dienstverlening.

Door de routing werd immers een betere keuze gemaakt van de leveranciers. Ondanks het ontbreken van uitleeninformatie kon elke leverancier 60 à 80% van de aanvragen positief beantwoorden. Per leverantie werden nu gemiddeld 1,6 bibliotheken gesolliciteerd. Mislukte de aanvraag, dan werd die onmiddellijk doorgestuurd naar de volgende bibliotheek. Dat leidde tot een spectaculaire daling van de gemiddelde leveringstermijn. Meestal wist de aanvrager binnen de 24 uur of zijn aanvraag succesvol was.



Figuur 1: De evolutie van het aantal leveringen via de Vlacc en de provinciale netwerken in de periode 1991-2001.

Globaal werd drie vierde van de leveringen effectief binnen de week bezorgd in de aanvragende bibliotheek.

Op elk moment kon de status van de aanvraag bekeken worden en kon het traject van de aanvraag opgevolgd worden: een stimulans voor de leverende bibliotheken. Statistieken werden verzameld over frequentie en timing van aanvragen en leveringen binnen het eigen circuit. In beide provincies was er een provinciale werkgroep IBL werkzaam die dankzij deze gegevens de (samen)werking evalueerde en begeleidde. Veel zorg werd besteed aan het opleiden van de medewerkers, zowel bij het gebruik van de centrale software als bij het beheren van het IBL in de lokale bibliotheek. In West-Vlaanderen werden bijvoorbeeld aanvraagformulieren voor de eindgebruikers centraal aangemaakt, alsook handige IBL-etiketten, waardoor de vaak gerecycleerde enveloppen duidelijk herkenbaar bleven. Ook het publiek werd niet vergeten. Om deze dienstverlening, die in de lokale bibliotheek

niet onmiddellijk zichtbaar was, beter bekend te maken bij het brede publiek, werden in West- en Oost-Vlaanderen promotieacties op het getouw gezet met in de rekken wiebelende wobblers, folders en affiches.

De Vlacc schakelt over op Impala

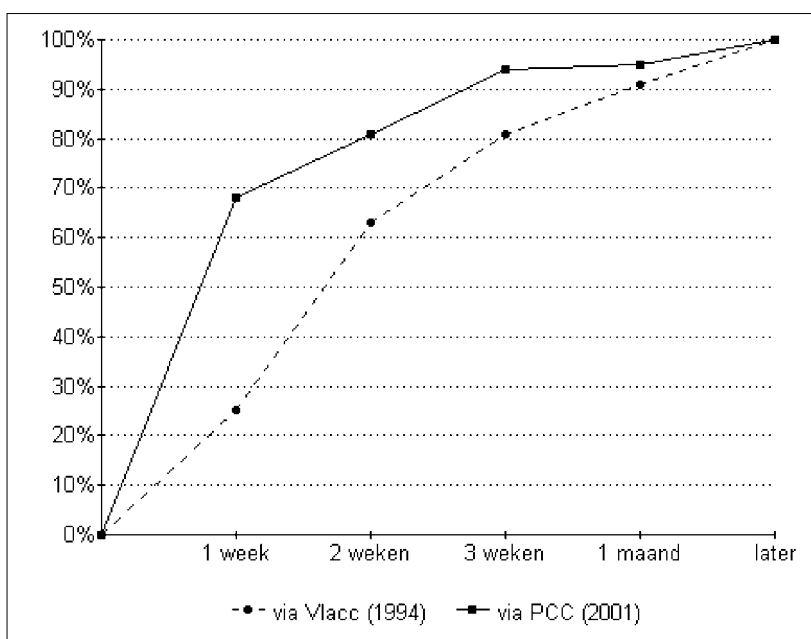
Intussen bleven de openbare bibliotheken in de andere provincies op de traditionele manier werken. Na de aansluiting van de openbare bibliotheken op het internet in 1997 bleef de Vlaamse werkgroep IBL aandringen op een Vlaams initiatief. Uiteindelijk werd in 2000 de koppeling gerealiseerd tussen de Vlacc en Impala, die nu via een webinterface toegankelijk was. In eerste instantie ging het erom een stukje verleden in te halen. De Vlacc vertegenwoordigde nog steeds slechts zes leveranciers, maar het trage postverkeer werd uitgeschakeld. In principe konden ook bibliotheken bevroegd worden die niet in de catalogus vermeld werden. Dit werd niet gestimuleerd omdat blinde aanvragen een veel lagere kans op succes hebben en er geen enkele garantie is dat deze bibliotheken ook geregeld de binnengekomen aanvragen opvolgen.

Na de opleiding in de loop van 2001 werd het gebruik van de traditionele, door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verstrekte aanvraagformulieren, tegen het einde van dat jaar afgeschaft. In 2002 maakte 73% van de Vlaamse openbare bibliotheken al gebruik van Impala. Als we daar het volume aanvragen bij betrekken, dan zien we grote verschillen in participatie. Intussen ontstonden ook alternatieve circuits, waarbij IBL vooral telefonisch of per e-mail werd afgehandeld. Hoewel het nog wat vroeg is om de gevolgen in te schatten, zijn de eerste effecten al zichtbaar. De introductie van Impala betekende vooral een snellere communicatie, een snellere doorschakeling van verschillende leveranciers bij niet honorering en een betere opvolging van de aanvragen. Bovendien kwamen, dankzij de rechtstreekse koppeling aan de catalogus, veel minder blinde of verkeerd gerouteerde aanvragen in het circuit terecht.

De koppeling met de originele Impala maakte van het IBL een open circuit. Een aangenaam neveneffect was dan ook dat de aanvragen van en naar wetenschappelijke bibliotheken veel eenvoudiger afgehandeld konden worden. De bibliotheken beschikten onder meer over de collectieve catalogus van de wetenschappelijke bibliotheken. Ze konden ook vrije aanvragen stellen op basis van meer recente gegevens die ze vonden in de catalogi op het web. De facturatie die voorheen voor beide partijen vrij problematisch en tijdrovend via kleine factuurtjes afgehandeld werd, kon nu via de clearinghouse van Impala verlopen.

Versmelting Winob en Vlacc IBL-circuits

Inhakend op het Vlacc-initiatief evalueerde ook Winob naar een meer open model. Bij de jaarwisseling van 2002 werd afscheid genomen van het eigen gesloten IBL-systeem. Na de overschakeling naar het centrale platform hoefden de Winob-bibliotheken niet langer in twee systemen te zoeken en twee IBL-winkeltjes te beheren. De aanvra-



Figuur 2: Vergelijking snelheid Vlacc (1994) en provinciale netwerken (2001).

gen naar bibliotheken uit de eigen provincie, de Vlacc-bibliotheken en de wetenschappelijke bibliotheken konden met dezelfde module afgehandeld worden. Tevens werd de routing nu softwarematig ondersteund. Dit betekent dat de plaatskenmerken gesorteerd worden volgens een unieke lijst per bibliotheek. Door eerst de naburige bibliotheken te suggereren, hoopt men de werkdruk voor de leveranciers min of meer evenwichtig te verdelen. Door over te schakelen op het centrale systeem wilden de West-Vlaamse bibliotheken ook het gebruik mogelijk maken van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van selfservice en elektronische documentleverantie.

VOORUITBLIK

Bibliografische databanken en centrale catalogi

De ontwikkeling van centrale catalogi heeft een grote invloed gehad op het interbibliothecair leenverkeer tussen Vlaamse openbare bibliotheken. De Vlacc en de provinciale catalogi boden de mogelijkheid om werken te identificeren en vervolgens te lokaliseren. Momenteel is ruim een derde van de Vlaamse bibliotheken opgenomen in een of andere centrale catalogus die geïntegreerd is met een IBL-module. Een beperkt aantal bibliotheken heeft wel een afzonderlijke webcatalogus, maar die gegevens moeten overgetikt worden via een vrije aanvraag. De rest van de bibliotheken zal vermoedelijk in de komende jaren via Vlacc II en/of provinciale bibliotheeksystemen in een Vlaams 'dekkend' IBL-circuit ingeschakeld worden. Dit veronderstelt dat alle bibliografische beschrijvingen en locatiegegevens toegankelijk zijn voor de gebruiker. Hier speelt ook de integratie van de ontsluitingssystemen. Momenteel wordt de gebruiker van de openbare bibliotheek geconfronteerd met diverse databanken die geen samenhangend geheel vormen. Een technologisch vrij realistisch perspectief is dat er één Vlaams ontsluitingssysteem komt voor wetenschappelijke en

| Kanaal van aanvraag | volume | aandeel |
|--|--------------|---------------|
| Vlacc-Impala, Vlacc-mail en gele aanvraagformulieren | ± 11.000 | 37% |
| Provinciale netwerken | ± 16.000 | 54% |
| Tussen OB's onderling niet op basis van catalogus | 1000 à 2.000 | < 6% |
| Andere bibliotheektypes | < 1.000 | < 3% |
| <i>Globale raming leveringen</i> | | <i>30.000</i> |
| <i>(Globale raming aanvragen(hon.perc. ca. 80%))</i> | | <i>37.500</i> |

Figuur 3: Raming aantal leveringen voor OB-aanvragen (werkjaar 2001) ⁴.

openbare bibliotheken waar bibliografische gegevens en locatiegegevens aan elkaar gelinkt zijn en hetzij sequentieel, hetzij simultaan doorzoekbaar zijn. Als we geen rekening houden met nieuwe diensten zou dit tot gevolg hebben dat de cijfers van Oost- en West-Vlaanderen haalbaar zijn voor alle Vlaamse openbare bibliotheken of zo'n 50.000 leveringen per jaar.

Een tweede aspect is het streven naar integratie met de informatie in elektronische databanken en op het internet. In wetenschappelijke bibliotheken blijken traditionele vormen van documentleverantie gewicht te verliezen tegenover de digitale bibliotheek ⁵. Toch mogen de openbare bibliotheken zich niet laten ontmoedigen. De betrekkelijk lage volumecijfers laten nog een groot groeipotentieel verwachten. Bovendien is het relevante Nederlandstalige digitale aanbod eerder complementair met het IBL, waar het accent vooral ligt op monografieën. Het IBL lijkt nog op zoek te zijn naar een niche in die hybride bibliotheek.

Ook wat de inhoud van de catalogi betreft, is er nog heel wat braakliggend terrein. Er bestaan echter weinig gegevens over de weg die nog af te leggen is om tot een 'dekkende' ontsluiting van de Vlaamse openbare bibliotheken te komen. Hoeveel vestigingen wachten nog op automatisering? Hoeveel collecties wachten nog op retrospectieve catalografie? Uit het Britse *Full Disclosure* onderzoek ⁶ bleek dat het meestal vrij goed gesteld was met de openkastcollecties, maar dat de retrospectieve catalografie van magazijncollecties heel wat moeizamer verliep. Het lijkt een herkenbare situatie. Artikels zijn dan weer een ander verhaal. Hier hebben openbare bibliotheken voor Nederlandstalige titels

in bepaalde domeinen gelijklopende belangen als de hogeschoolbibliotheken. Bovendien is er weinig structurele samenwerking met andere bibliografische initiatieven over bijvoorbeeld lokale geschiedenis en wordt er opvallend weinig gebruikgemaakt van de gegevens die commerciële aanbieders kunnen leveren.

IBL-technologie voor de actieve gebruiker

Laten we aannemen dat het verwachtingspatroon van de eindgebruiker ongeveer gelijk loopt met de dienstverlening van Amazon. Dit zou betekenen dat de gebruiker in de bibliotheek of thuis zelfstandig databanken kan doorzoeken, aanvragen lanceren en opvolgen om het document vervolgens elektronisch of fysiek thuis geleverd te krijgen. Ook het Amerikaans onderzoek naar *High-Performing ILL/DD Operations in Research Libraries* ⁷ wijst de inzet van technologie als een succesfactor voor beste praktijk zowel bij de aanvragende als de leverende bibliotheken, vooral als het op een geïntegreerde manier gebeurt. Deze problematiek wordt verder bestudeerd in het kader van Vlacc II.

Selfservice betekent een hogere dienstverlening en een kortere toeleveringsnelheid voor de eindgebruiker. Die hoeft zich immers niet meer te verplaatsen en kan zijn moment zelf uitkiezen los van de openingsuren. Er zijn verschillende manieren om selfservice te realiseren. In principe kan dat via e-mail of webformulieren. Interessanter nog is de geïntegreerde manier. Dit leidt tot een vereenvoudiging van het werkproces in de bibliotheek en een lagere werkdruk per transactie. De eindgebruiker heeft er het meest

belang bij als hij door die integratie de verrichtingen in de eigen bibliotheek transparant kan opvolgen samen met aanvragen aan andere bibliotheken, onafhankelijk van het IBL-circuit waar-toe de bibliotheek behoort.

De aanvragende of leverende bibliotheek zou het aangevraagde item ook rechtstreeks naar de eindgebruiker kunnen sturen. Per post als het om een fysieke levering gaat. De Vlaamse openbare bibliotheken hebben hierin geen traditie, maar zeker voor artikels is dat best te overwegen. Het zou de toeleveringssnelheid voor de gebruiker sterk verhogen en het werkproces voor de aanvragende bibliotheek inkorten, wat de transactiekosten naar beneden haalt. In de lijn hiervan ligt ook het digitaal leveren van ingescande materialen, dat het postverkeer volledig uitschakelt en het werkproces ook voor de leverende bibliotheek vereenvoudigt⁸.

Kostenmodellen en extra leveranciers

Het Bibliotheekdecreet van 1978 ging uit van een stelsel met zwaartepuntbibliotheken. Al in de provinciale netwerken werden meer leveranciers betrokken, gebaseerd op solidariteit tussen de deelnemers. Sinds 1 januari 2002 zijn de zwaartepuntbibliotheken, de bovenbouwcollecties en de subsidiëring van de werkingskosten van alle bibliotheken vervallen, vrij onopgemerkt, tenzij in Oost- en West-Vlaanderen waar een overgangsregeling voor 2002 uitgewerkt werd. Als we IBL willen stimuleren en meer leveranciers willen inschakelen, dan hebben we een probleem. Wederkerigheid is een mythe. Bepaalde bibliotheken spelen een grotere rol dan verwacht in het interbibliothecair leenverkeer. Dit heeft te maken met de aard van de collecties, de beschikbaarheid van de werken en de efficiëntie van de leverende bibliotheek. We vrezen dat de

| Provincie | gebruik | aandeel |
|-----------------------|---------|---------|
| Antwerpen | 74% | 20% |
| Hoofdstedelijk Gewest | 100% | 3% |
| Limburg | 86% | 12% |
| [Oost-Vlaanderen] | [67%] | [6%] |
| Vlaams-Brabant | 46% | 8% |
| West-Vlaanderen | 90% | 53% |

Figuur 4: Gebruik van Impala door openbare bibliotheken (2002)¹².

bestaande solidariteit niet in staat is om een verdere groei op te vangen.

Een reden is dat er in het huidige kostenmodel alleen rekening gehouden wordt met zichtbare kosten (portkosten). Onzichtbare kosten als personeel worden niet in aanmerking genomen. De evaluatie van de kostenstructuur van IBL blijkt immers een moeilijke zaak. Er zijn grote verschillen tussen bibliotheken. Die hebben te maken met aspecten gaande van anciënniteit en niveau van de medewerkers tot efficiëntie. Ernstig onderzoek voor de Vlaamse bibliotheeksector ontbreekt hier. Als we in aanmerking nemen dat het gemiddelde bedrag voor de kosten aan beide zijden in het begin van de jaren 1990 al geraamd werd op 650 BEF⁹, dan zou het ons verwonderen dat de huidige gemiddelde kostprijs per levering onder de 20 euro zou liggen¹⁰. Dit betekent dat het huidige interbibliothecair leenverkeer vanuit openbare bibliotheken al gauw zowat 6.000.000 euro kost en de introductie van Vlacc II en provinciale bibliotheeksystemen dit gemakkelijk zou kunnen verdubbelen. Dat is niet niks. Het vraagt om een grondige bezinning over de gebruikte kostenmodellen. Wat de bibliotheken nodig hebben, is een gepaste mix tussen tarifiering aan de gebruiker, verrekening tussen bibliotheken en bovenlokale ondersteuning die aanvragen stimuleert en leveranciers ondersteunt voor hun inspanningen.

Het decreet geeft de Provinciebesturen de opdracht om via het Streekgerecht Bibliotheekbeleid de ondersteuning van IBL opnieuw vorm te geven. Op het eerste gezicht lijkt dat wat eigenaardig. IBL lijkt bij uitstek een Vlaamse aangelegenheid. We kunnen ons bijvoorbeeld niet voorstellen dat er meer dan één reglement zou zijn. Ook

de keuze van de leveranciers zal dikwijls de provinciegrenzen overstijgen. Anders wordt het vanuit het standpunt van de aanvrager. Die is wel geografisch te situeren. Het ondersteunen van IBL wordt dan het ondersteunen en stimuleren van de (aan)vraag. Elke inwoner heeft immers recht op een volwaardige informatieve en culturele voorziening. Als het antwoord lokaal niet aanwezig is, zou de provincie bijvoorbeeld kunnen interveniëren om het van elders te halen, ongeacht de herkomst van de levering. Dat zouden openbare bibliotheken van binnen of buiten de provinciegrenzen kunnen zijn, maar ook wetenschappelijke bibliotheken, die op die manier als een soort van bovenbouw voor het openbaar bibliotheekwerk zouden functioneren. Een vraaggerichte ondersteuning van IBL veronderstelt vervolgens dat er een verrekeningsmechanisme tussen bibliotheken bestaat dat leveranciers waardeert voor hun werkingskosten en inzet. Er kan nog steeds een zekere solidariteit spelen, maar dan vanuit een helder inzicht in de kostenstructuur.

Voor alle duidelijkheid, het hier voorgestelde model is momenteel geen beleids optie, maar moet beschouwd worden als een persoonlijke inbreng in een debat dat onder bibliotheken nog veel te weinig gevoerd wordt. Het zou alvast de mogelijkheid bieden om de verrekening van (port- en leveranciers)kosten los te koppelen van de tarifiering aan de eindgebruiker. Met een beetje goede wil zouden we zelfs kunnen komen tot een consistente tarifiering voor aanvragen die de lokale bibliotheek overstijgen. Het debat over het kostenmodel zal vervolgens vertaald moeten worden in een nieuw overkoepelend IBL-reglement voor heel Vlaanderen.

Organisatie

Het interbibliotheccair leenverkeer is een arbeidsintensieve dienstverlening. Toch zijn er grote verschillen tussen bibliotheken. Mary Jackson becijferde in het al geciteerde onderzoek dat de zwakste praktijk bij zowel aanvragers als leveranciers maar half zo efficiënt was als de meest performante bibliotheken. Behalve de mate van automatisering en integratie speelden ook lokale procedures en de expertise van het personeel een grote rol. Aansluitend op de studie werden workshops gegeven die de geïdentificeerde kenmerken uit de beste praktijk moesten promoten¹¹. De vergelijking met andere bibliotheken bood de deelnemers een heel praktische aanpak die ze ook het vertrouwen gaf om het werkproces in de eigen instelling te herzien. Afgezien van de schaal is dit te vergelijken met de procesmatige aanpak die al enkele jaren in Winob en Ovinob toegepast wordt: het bij elkaar brengen van medewerkers in een kader van vertrouwen en betrokkenheid, het ondersteunen met statistisch materiaal op basis waarvan bibliotheken vergeleken kunnen worden, het vastleggen van normen voor aanvragers en leveranciers en het suggereren van de beste praktijk in de organisatie van het lokale werkproces. Het West- en Oost-Vlaamse model kan vermoedelijk nog verfijnd worden, maar kan allicht als voorbeeld dienen voor de andere provincies. Uiteindelijk leidt deze aanpak tot een kwaliteitscyclus, die vanuit een verhoogd professionalisme zowel de

efficiëntie als de effectiviteit stimuleert. Bovendien bevordert het bij de medewerkers de culturele omschakeling naar het toegangsparadigma. Het IBL krijgt een duidelijkere plaats in een geheel van lokale en externe instrumenten.

HORROR VACUI

Momenteel bevindt het interbibliotheccair leenverkeer zich in een vacuüm. Enerzijds is het zoeken naar nieuwe structuren en kostenmodellen sinds het decreet. Anderzijds is er de ontwikkeling van Vlacc II en de provinciale bibliotheeksystemen, die nieuwe mogelijkheden bieden door een betere inzet van technologie. Dit creëert een spanningsveld dat we enkel kunnen oplossen in onderlinge samenhang. Het Vlaamse IBL-overleg waarin het VCOB, de provinciebesturen, de openbare bibliotheken en experts vertegenwoordigd zijn, is alvast een stap in de goede richting.

NOTEN

1. Calis, Koen, *Het interbibliotheccair leenverkeer in de provincie West-Vlaanderen*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 72 (1996) 2: p. 59-67.
2. Speecke, Leen, *Westvlaams Informatienetwerk Openbare Bibliotheken - Pilootproject zone 050*, in: K. Clara en J. Van Borm (ed.), *Van geautomatiseerd beheer van archieven en bibliotheken naar geautomatiseerde informatie*. - Antwerpen: VVBAD, (1993). - p. 225-230. - (Bibliotheekkunde; 51).
3. Dit is een opdeling per kanaal en niet

per leverancier. De leveringen van Brugge en Gent binnen het provinciale circuit werden bij deze netwerken geteld.

4. De cijfers van Vlacc, Winob en Ovinob zijn afrondingen van de officiële jaarcijfers, met dank aan Johan Van Oost en Marnix Paesbrugge. De andere cijfers zijn extrapolaties op basis van het vorige onderzoek.
5. Gould, Sara, *Interlending and document supply: a review of recent literature - XLI* in: *Interlending & document supply*, 30 (2002) 1; p. 35.
6. Chapman, Ann, Nicholas Kingsley en Lorcan Dempsey, *Full disclosure: releasing the value of library and archive collections*. - Bath: UKOLN, 1999. <http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/fulldisclosure/>
7. Jackson Mary E., *A spotlight on high-performing ILL/DD operations in research libraries*, in: *ARL Newsletter*, 198 (June 1998). - <http://www.arl.org/newsltr/198/illdd.html>.
8. Corthouts, Jan, Phillips, Richard en Van Borm, Julien, *VirLib: elektronische documentleverantie in Impala*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 76 (2000) 3; p. 14-21.
9. Storms, Marc, *Koken kost geld: kosten, kostenverrekening en kostendoorberekening van IBL en documentleverantie*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 69 (1993) 4; p. 172-179.
10. Mary Jackson (noot 7) vond voor de Amerikaanse wetenschappelijke bibliotheken een gemiddelde gecombineerde transactiekost van 20 tot 28 dollar afhankelijk van het bibliotheektype, waarbij personeelskosten twee derden tot drie vierden innemen. Ook de kostenstudie in 1997 uitgevoerd onder de Vlaamse wetenschappelijke bibliotheken, wees in die richting.
11. Jackson, Mary E., *Measuring performance, applying results, improving service*, in: *Incite* (September 2001). - <http://www.alia.org.au/incite/2001/09/performance.html>
12. Met dank aan Jan Corthouts en Michèle Van den Eynde. De cijfers van Oost-Vlaanderen houden geen rekening met het gebruik van Impala via Ovinob.

SAMENVATTING

Het interbibliotheccair leenverkeer vanuit openbare bibliotheken in Vlaanderen is het laatste decennium meer dan vervijfvoudigd. Dit is het gevolg van centrale catalogi op Vlaams en provinciaal niveau en het gebruik van de IBL-software Impala. Het nieuwe decreet en de technologische schaalvergroting via Vlacc II en provinciale bibliotheeksystemen bieden uitdagingen op het niveau van ontsluiting, gebruikersgerichte technologie, kostenmodellen en organisatie.

ABSTRACT

An outline of interlibrary lending in Flemish public libraries in the past decade shows a substantial rise in both volume and speed as a consequence of union catalogues on Flemish and county level and the use of the ILL-software Impala. The new legislation and technological centralization raise challenges with regard to access, user oriented technology, business models and management.