

Informatieopslag in het Internettijdperk

Aspecten van het collectiebeleid van een bedrijfsbibliotheek

In de juni-aflevering van *Informatie Professional* is John Mackenzie Owen aan het woord geweest. Hij ziet de traditionele opslag van documenten uit de toekomstige bibliotheek verdwijnen. Zover is het nog niet. Misschien zal het zover zelfs nooit komen. Hoe staat het op dit moment met collectievorming? Met welke vragen wordt een bedrijfsbibliotheek geconfronteerd? Een kijkje in de keuken van de sector Beleidsinformatie van het ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij.

Het lijkt zo eenvoudig: op basis van de inhoud, relevantie, leesbaarheid en vooral bruikbaarheid wordt informatie verzameld door de bedrijfsbibliotheek ter ondersteuning van de beleidsmedewerkers. Deze informatie is verkrijgbaar op een toenemend aantal media in een toenemend aantal formaten. De bibliotheek heeft als beleidslijn dat in principe gekozen wordt voor elektronische versies, mits die beschikbaar zijn. De papieren versie wordt alleen aangeschaft als daar een goede reden voor is. Dus wordt op een goede dag de elektronische versie van een vierhonderd bladzijden tellend onderzoeksrapport besteld...

Een dik pak

In eerste instantie ontvangt de bibliotheek een, incomplete, conceptversie van het rapport. Als twee weken later de floppy met de juiste versie binnenkomt, blijkt dat deze alleen te lezen is met een DTP-programma dat

Mevr. drs. J. Scheepstra is senior adviseur Beleidsinformatie van het ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij.

niemand binnen de organisatie kent. Na weer een week arriveert de gevraagde Word-editie. De eerste klant die het rapport wil lezen, vraagt om een uitdraai op papier, omdat zelf printen veel te lang duurt, en bovendien een printer bezet houdt, waar een afdeling van tien personen gezamenlijk gebruik van maakt. Als deze klant de uitdraai ontvangt, valt haar direct het grote gewicht op van het eenzijdig bedrukte pak papier, dat in verband met de hanteerbaarheid is gebundeld en van een kartonnen kaft is voorzien. Al gauw verschijnt een tweede lezer aan de balie. Omdat het document elektronisch beschikbaar is, wil hij niet wachten tot zijn collega de papieren uitdraai heeft teruggebracht. De bibliotheek bestelt maar meteen vijf tweezijdig gekopieerde exemplaren bij de repro.

URL of papier?

Hoe kies je nu voor een specifiek medium als je al wel weet dat je bepaalde informatie, bijvoorbeeld het bovengenoemde onderzoeksrapport, in je collectie wilt hebben? Moet je het op papier in huis halen of is een verwijzing naar de URL van een op Internet beschikbare versie voldoende? Moet je wellicht allebei doen? Welke criteria spelen bij je keuze een rol?

Naar aanleiding van twee boeken: *Neues Förderkonzept 'Nachwachsende Rohstoffe' 1996 bis 2000* van het Duitse ministerie van Landbouw en *National Trade estimate report on foreign trade barriers* van het Amerikaanse ministerie van Landbouw, heeft de sector Beleidsinformatie een discussiesessie gewijd aan collectiebeleid in het Internettijdperk. Voor het aanschaffen van de boeken waren verschillende mogelijkheden:

- het opnemen van een verwijzing naar de URL. Iemand die het document wil zien, klikt dan door naar de website van het betreffende ministerie;
- het kopiëren van het document op onze eigen webserver. Iemand die het wil zien, klikt dan door binnen onze server;

- het document printen en opnemen als een papieren document;
- het boek bestellen;
- een combinatie van bovengenoemde opties.

Beschikbaarheid

De meeste van de criteria die mede zo'n keuze bepalen, golden ook al voor papieren boeken, tijdschriften en rapporten. Een belangrijk criterium is de beschikbaarheid: welke kans loop je dat het document niet beschikbaar is op het moment dat het nodig is? Hoe groot is de kans dat het na verloop van tijd niet meer via de leverancier verkrijgbaar is? Is het erg als je bepaalde documenten niet (meer) meteen kunt leveren? Het is niet altijd een ramp als een klant een paar dagen op een rapport moet wachten. Als het document niet meer leverbaar is, welke mogelijkheden zijn er dan om het alsnog elders te kopen of te lenen? De wetenschap dat een specifiek (steeds duurder wordend) tijdschrift elders te leen is, heeft al menige bibliotheek het eigen abonnement doen opzeggen. Hoeveel mensen moeten het document tegelijk kunnen inzien? In een overwegend papieren bibliotheek wordt het antwoord op deze vragen vertaald in het al of niet bestellen van één of meer exemplaren. Een boek als *Ministerie in crisis* van Nova-journalist Oscar van der Kroon is bijvoorbeeld in korte tijd door veel ambtenaren gelezen.

Onbeperkt uitlenen

Elektronische documenten hebben het voordeel dat je ze in huis kunt houden en uitlenen tegelijk en dat je een onbeperkt aantal kopieën kunt maken. Ook het versturen is meestal sneller en goedkoper. Een elektronisch document kan ook 's nachts worden opgehaald, als de bibliotheek gesloten is. Voorwaarde voor deze mogelijkheden is wel dat je kunt beschikken over een betrouwbaar, niet te traag netwerk. Het alleen opnemen van URL's heeft als voordeel dat je geen zorg hebt aan het beheer van het document. De URL zelf moet je echter van tijd tot tijd controleren, want documenten op het Internet worden regelmatig verplaatst. Ook is het mogelijk dat op dezelfde plaats een nieuwe versie van het document wordt neergezet of dat het wordt weggehaald. Je kunt in dat geval niet meer je eigen bewaartermijnen hanteren.

Kwaliteit

De productie van papieren boeken en tijdschriften berust op een werkwijze die al zo lang bestaat, dat daaraan vertrouwen kan worden ontleend ten aanzien van de kwaliteit. Bij de productie van elektronische documenten moet de uitgever de vertrouwde productiecyclus aanpassen. De ervaring tot nu toe leert dat nog niet alle

uitgevers dit productieproces zodanig in de vingers hebben, dat dezelfde betrouwbaarheid en integriteit wordt bereikt als voor drukwerk. Veel elektronische documenten zijn nog de elektronische edities van in oorsprong voor papier bestemde publicaties. Een probleem dat zich daarmee bijvoorbeeld voordoet, zijn de verschillen tussen de elektronische tekst, zoals die door een redactie is aangeleverd aan de drukker (bijvoorbeeld in Word), en de uiteindelijke gedrukte tekst. Dat vergt een extra correctieslag als het Word-document de basis moet vormen voor omzetten in HTML. Bij zuiver elektronische publicaties ontbreekt juist weer de extra controle op de drukproeven. De gebruikelijke controle-slagen (door de producent en de consument) vallen helemaal weg wanneer een publicatie direct vanuit de tekstverwerker van de auteur op het Internet wordt gezet.

Omvang, structuur en gebruik

Sommige boeken of rapporten kun je beter direct op papier bij de uitgever bestellen, omdat ze zo dik zijn, maar de omvang is nooit het enige criterium. Boeken zijn in het voordeel als het gaat om grotere hoeveelheden informatie, waarvan ook de structuur en de samenhang relevant zijn. Voor encyclopedieën geldt dat laatste bijvoorbeeld niet. De gebruikswaarde van de losse informatie-elementen is daarvan juist hoog. Een boek met statistieken ga je niet echt zitten 'lezen'. Ook dat leent zich uitstekend voor elektronisch aanbieden. Hetzelfde geldt voor vele andere naslagwerken. Of een papieren woordenboek handig is, hangt sterk af van de context waarin het wordt gebruikt. Ik moet er niet aan denken dat ik thuis een Engelse roman zit te lezen met mijn cd-rom-speler in de aanslag, maar op kantoor kan een online woordenboek erg handig zijn. De *Encyclopedia Britannica* op cd-rom zie ik mezelf nog wel eens een weekendje mee naar huis nemen, maar ik ga niet met dertig boeken lopen slepen.

Ergonomie en hergebruik

De wijze waarop en de mate waarin een document wordt gebruikt, speelt een rol bij de keuze voor het opslagmedium. Door het gebruik van kleur en grafische elementen zijn boeken en tijdschriften in het voordeel ten opzichte van kale tekst die, vaak zonder de figuren en met verminkte tabellen, uit een printer rolt. De papieren editie van het tijdschrift *FDA Consumer* leest prettiger en is makkelijker mee te nemen in de trein dan een notebook met de elektronische versie. Van teksten die in aanmerking komen voor hergebruik is een elektronische versie natuurlijk handig, maar daarmee ben je er nog niet. De volgende keuze die je moet maken is die voor het formaat dat je aan klanten ter beschikking stelt. Moet het

PDF zijn, Word of HTML? Of is een ASCII-file misschien handiger? In hoeverre houd je bij deze keuze rekening met de (beperkte) capaciteit van bijvoorbeeld de schijfruimte en de printer van de klant? Op het Internet zijn mogelijk interessante documenten te vinden die je alleen kunt bekijken door ze eerst te downloaden en te 'unzippen'. Hoe ga je daarmee om? Welke drukbezette beleidsmedewerker heeft voldoende tijd en geduld voor een karweitje dat soms tientallen minuten duurt, alleen om te kijken of het document iets voor hem of haar is? En in hoeverre is een bibliotheek verantwoordelijk voor eventuele schendingen van het auteursrecht, die door de onbeperkte herbruikbaarheid van elektronische documenten op de loer liggen?

Serendipiteit

Ook de kans dat je bij het ' browsen ' door toeval op relevante informatie stuit verschilt per medium. Bij het zoeken met trefwoorden in een elektronisch document kun je per ongeluk informatie vinden die je in de inhoudsopgave over het hoofd hebt gezien. Omgekeerd kun je, lopend langs een tijdschriftenrek of bladerend in een boek, op informatie stuiten die je ' elektronisch ' over het hoofd zou zien. Ook kun je op verschillende manieren, medium afhankelijk, verdwaald raken.

Eigen publicaties

Een geheel eigen plaats in de discussie hebben de eigen publicaties van het ministerie. Je zou denken dat het elektronisch beschikbaar stellen van nota's en rapporten die door de eigen organisatie worden gemaakt, tegenwoordig geen problemen meer oplevert. Alles wordt immers vervaardigd met hetzelfde tekstverwerkingsprogramma. Nu was helaas het verkrijgen van op papier gedrukte exemplaren al niet gemakkelijk. Soms kunnen alleen door het maken van persoonlijke afspraken met mensen bij wie de producten om organisatorische redenen altijd langskomen (bijvoorbeeld van het secretariaat of de repro), relevante documentenstromen worden 'afgetapt' ten behoeve van de bibliotheek. Met elektronische documenten heb je als toegevoegde complicatie dat er vaak meerdere versies van bestaan op de pc's van verschillende mensen. Bovendien is de wijze waarop een auteur het tekstverwerkingsprogramma gebruikt van invloed op de tijd die het kost om zo'n document om te zetten in een ander formaat. De ' tabellen met spaties ' zijn daarvan een berucht voorbeeld. Voor drukwerk dat wordt uitbesteed, is het technische probleem in principe eenvoudig op te lossen: je kunt bij iedere drukopdracht naast de gewenste stapel papieren exemplaren een elektronische versie in PDF-formaat eisen. Het organisatorische probleem is veel hardnekkiger.

De beslissing

De bovengenoemde algemene overwegingen hebben nog niet geleid tot criteria die uitsluitel geven over afzonderlijke documenten. Over de boeken waar de discussie mee begon hebben we, vooral met het oog op de bedrijfszekerheid, het volgende besloten:

- we kopen de boeken en behandelen die als monografie;
- we halen de documenten elektronisch binnen en geven ze een plaats op Intranet;
- we nemen de elektronische plaatsgegevens op in de titelbeschrijving van het boek.

Wordt vervolgd

Het zal duidelijk zijn dat er weliswaar een redelijk inzicht te geven is in de mogelijke vragen die je kunt stellen bij elektronisch collectiebeleid, maar dat er alleen voorlopige antwoorden te geven zijn. Veel hangt af van de wensen en het gedrag van onze klanten, de verdere ontwikkeling van de elektronische informatiemarkt en de technische en organisatorische mogelijkheden van zowel onze leveranciers als onze eigen organisatie. We hebben het bijvoorbeeld nog niet gehad over multimedia-uitgaven en de keuze tussen informatieoverdracht via filmbeelden of tekst, of over de extra eisen die digitale filmfragmenten stellen aan de apparatuur van de gebruikers. Onze collectie bevat cd-roms die alleen bruikbaar zijn voor mensen die over een geluidskaart beschikken en ook hebben we nog steeds informatie op microfiches die regelmatig worden geraadpleegd.

Tot slot: een nieuw systeem

Een van de manieren waarop de sector Beleidsinformatie verder inspeelt op de ontwikkelingen op het gebied van elektronisch publiceren, is het selecteren van software voor een nieuw EDMS (Electronic Document Management System). Grote hoeveelheden documentgegevens en elektronische documenten in allerlei formaten en structuren moeten erin opgeslagen kunnen worden op basis van hun document type definitie. Met dit systeem moet uitvoer mogelijk zijn naar verschillende zoek- en distributiesystemen, zoals webservers, cd-rom-applicaties, nieuwsgroepen, distributielijsten en tekstdatabanken. Het EDMS is bedoeld om te kunnen voldoen aan de vraag naar op individuele klanten en specifieke doelgroepen afgestemde informatieproducten en om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de sector Beleidsinformatie hun werk kunnen blijven doen in een steeds complexer wordende omgeving.