

Nous reptes per als proveïdors de serveis d'informació

ALICE KEEFER*

Resum: Parlar de fonts primàries i secundàries i d'obtenció de documents originals potser passarà a la història d'aquí a molts pocs anys. Ens trobem en un sector en què l'única cosa clara és que ningú ho té clar. Sembla que abans tothom tenia el seu paper delimitat, però actualment la tradicional cadena de la informació és un veritable garbuix de possibles vies de transmissió. Ens trobem que tothom fa diversos papers i a l'usuari se li presenten múltiples opcions. La competència entre els proveïdors-intermediaris és cada vegada més gran i alguns quasi s'estan quedant sense marges comercials. Al final, els que tenen el poder són els propietaris/productors de la informació.

Introducció

«Ens veiem davant d'un precipici –“a vall de la mort”– i no sabem si podrem saltar cap al nou segle». Aquestes van ser les paraules d'un directiu d'una empresa editorial nord-americana, reconeguda internacionalment i guardonada amb premis per serveis innovadors a Internet, que publica índexs sobre temes científics. Segurament sorprendria els milers d'usuaris dels seus serveis d'arreu del món sentir aquesta visió tant poc optimista.

Què li passa a aquest senyor? Doncs, el que està passant a moltes empreses de l'entorn de la informació i la documentació i que podríem anomenar «Síndrome d'Internet», és a dir, el problema de com enfrontar els reptes que comporten els nous mitjans per a la creació i distribució d'informació.

Com és de suposar, des de DOC6, una petita empresa dedicada a vendre serveis d'informació automatitzada a biblioteques i centres de documentació, hem pogut constatar els avenços dels últims anys experimentats pels nostres clients –l'expansió de l'automatització, l'augment en l'ús d'Internet tant per a l'accés a fonts d'informació com per a la comunicació professional (correu electrònic,

* DOC6
Article rebut el juliol de 1996

lweTel, etc.). Al mateix temps, hem pogut seguir l'evolució viscuda per part dels nostres proveïdors de serveis d'informació.

Alguns dels canvis dels últims anys, ja prou coneguts, són:

- millora en les telecomunicacions
- major potència dels components informàtics
- augment de la informació disponible en format electrònic

A aquestes tendències relacionades amb la infraestructura, se n'ha d'afegir una altra: el nou protagonisme de l'usuari final que exigeix, cada vegada més, l'accés al document original i, en molts casos, és tan o més expert en el domini de les noves tecnologies i l'ús d'Internet que el bibliotecari o documentalista.

Intento, en aquest article, donar una visió dels reptes als quals s'enfronten sobretot les empreses editorials i distribuïdores de bases de dades, però que d'una forma o altra afecten tots els que es troben involucrats en diferents aspectes de la distribució de serveis d'informació.

L'experiència d'editorials de fonts primàries

Annette Herholdt, d'Elsevier Science, en un article publicat a *The electronic library*¹, explica que els proveïdors d'informació, en el moment d'idear nous productes, han de tenir en compte les qüestions següents:

- En un món ideal, quin seria el desideratum dels usuaris?
- Quines són les noves tecnologies i com afecten els productes actuals?
- Amb aquesta tecnologia, quins productes d'interès per als usuaris es poden desenvolupar?

A través d'aquests proveïdors amb algun dels quals hem pogut parlar, sabem que es troben amb els reptes següents:

- Han d'endevinar quins canvis de tecnologia hi haurà d'aquí a pocs anys (com, per exemple, la introducció ràpida i arrasadora de la WWW en els últims 2 anys).
- Els desitjos dels clients moltes vegades triguen a traduir-se en compres reals.

Aquest desfasament entre la promesa de la tecnologia i la capacitat del client per adoptar-la fa que moltes editorials hagin d'invertir molt en el desenvolupament de nous productes, tot mantenint els tradicionals en paper.

Al mateix temps que les editorials es veuen pressionades per l'evolució de la tecnologia i per les exigències dels clients, també es veuen amenaçades pels canvis en l'entorn editorial a causa de la conjuntura de diferents indústries que també s'interessen en la informació electrònica, com ara les empreses informàtiques.

1. Herholdt, Annette, «Developments in electronic access to biomedical information: a database producer's views». *The electronic library*. 13:4 (August 1995), p. 287-292.

Com deia recentment un ponent a una conferència sobre l'edició multimèdia internacional:

«Ja no existeixen 'fronteres' i moltes empreses senten l'amenaça tant dels grans grups de mitjans de comunicació com de petites empreses de R+D de nova creació i altament àgils. La seva por és comprensible i, certament, no és deguda a la mera paranoia.»

Donant fe d'aquesta realitat, en una recent xerrada organitzada a Barcelona per SOCADI, Arnould de Kemp, director de màrqueting internacional de Springer Verlag, va parlar francament de les estratègies d'una editorial tan reconeguda com la seva. Va explicar com les editorials es troben abocades en dos processos divergents: d'una banda, han de mantenir la impressió en paper, que és el suport que la gent encara compra i, de l'altra, han de desenvolupar la revista electrònica que –tot i que les institucions encara no les compren– serà el futur suport d'informació científica. També va obrir interrogants a la capacitat de les editorials de mantenir aquesta doble inversió sense saber quan començarà a ser rendible l'edició electrònica, és a dir, quan començaran els subscriptors a comprar únicament les revistes electròniques.

De Kemp va anunciar que l'any vinent Springer publicarà a Internet unes 150 de les seves revistes gratuïtament per als subscriptors actuals. Això es farà segurament, no amb un esperit benèfic, sinó perquè l'editorial ha de provar nous models d'edició de revistes i ha d'aprendre com les utilitzarà la gent. En les proves fetes per Springer fins ara, sembla que no hi ha cap subscriptor que llegeixi tots els articles d'un número de revista electrònica. Si aquesta tendència segueix i això pot confirmar-se, posa en dubte la viabilitat del format actual de revista –la recopilació d'articles– per al model futur.

Fa uns mesos, va publicar-se un article a *Information world review*² sobre la inauguració de servidors web de dos diaris molt coneguts: *The Times* (Regne Unit) i *The New York Times* (Estats Units). El fet curiós que ressaltava l'article era que les actuacions de les dues empreses davant dels mateixos condicionants eren completament contradictòries.

Tant una com l'altra veien que Internet els permetia arribar a gent que viu a llocs on no es ven el diari en paper. Per als anglesos, això volia dir que, per tant, es podia oferir l'accés gratuïtament. Amb el mateix argument –el fet que es tractava d'un públic nou– els nord-americans van decidir cobrar-ne l'ús (per cada article capturat i, a més a més, un preu anual per a institucions estrangeres).

Aquesta diferència també queda reflectida en la política de cada institució quant a fitxers retrospectius. El *Times* anirà construint una base de dades històrica, mentre el *New York Times* solament donarà accés als articles dels últims dies, per no posar en perill la seva relació amb els hosts tradicionals que ja portaven la base de dades de històrica d'aquest diari.

2. «Newspapers on the web increase searchers' choice». *Information world review*, no. 111 (Feb. 1996), p. 1-2.

Aquesta divergència il·lustrativa del panorama general és deguda al desconeixement de l'abast del nou mercat, dels riscos dels productes actuals i del perfil de l'usuari del futur; segurament es veuran canvis –possiblement canvis radicals– en el plantejament d'un o de tots dos diaris.

L'experiència de distribuïdors de bases de dades

En una entrevista recent, David Buckle, exdirector d'OCLC-Europe, va explicar el risc inicial que suposava per a OCLC oferir la tarificació per cerca quan es va introduir el servei de FirstSearch [Vegeu «FirstSearch: un servei en línia per a l'usuari final», *Item*, núm. 16 (gener-juny 1995), p. 34-42.]

Va donar l'analogia següent per explicar la raó de la incertesa per part dels proveïdors de bases de dades. En paraules seves:

«Si vens bitllets per pujar a l'autobús, has de vigilar que hi pugui prou gent cada dia per pagar les despeses, mentre que si vens un abonament anual, no t'importa quanta gent hi pugui perquè ja has venut el servei encara que no s'utilitzi.»

En el cas de FirstSearch, la venda de «bitllets» per a la cerca a les bases de dades ha tingut un gran èxit, la qual cosa ha posat al descobert la necessitat existent d'aquest tipus de plantejament per part de biblioteques i usuaris finals.

Obtenció de documents versus subscripcions

Malgrat l'experiència positiva de serveis com FirstSearch i la tendència de les biblioteques i els usuaris finals a obtenir el document desitjat en lloc de pagar una subscripció a una publicació «cara», això no canvia el fet que les editorials i distribuïdors de bases de dades prefereixin el model de subscripció. Encara no se sap quin impacte tindran sobre les revistes els serveis que faciliten accés a text sencer en línia o a través dels proveïdors de documents.

Per donar un exemple, una biblioteca pot deixar de subscriure's a una revista, optant per fer el seguiment d'aquesta a través de bases de dades de sumaris, com ara *ContentsFirst*, i adquirint-ne els articles realment d'interès. En el cas de FirstSearch, també s'ofereix la possibilitat de transmetre a l'adreça de correu electrònic de l'usuari final les referències, sumaris i, quan hi és, el text complet de l'article.

Competència en l'oferta

El següent cas teòric il·lustra el nivell de complexitat que pot arribar a presentar-se a tots els agents implicats en la cadena de la provisió de serveis

d'informació: editorials, hosts, distribuïdors i biblioteques. Una editorial (D1) pot:

- Comercialitzar els seus títols en paper.
- Donar el dret d'accés en línia a un host tradicional (D2).
- Passar els drets dels CD-ROM a una altra empresa (D3) que també ofereix al client la possibilitat de volcar el contingut dels CD-ROM a disc dur a la xarxa institucional.
- Posar la seva base de dades al WWW per a un accés al text sencer, possiblement gratuïtament per als seus subscriptors de la publicació en paper, i en competència directa amb els seus propis distribuïdors.

En un cas com aquest –que no dista de la realitat actual– les opcions per als clients es multiplicarien (vegeu l'esquema a continuació), mentre que els marges disminuirien per als distribuïdors, possiblement fins a eliminar-ne a un o a uns quants.

OPCIONS PER DISTRIBUIR INFORMACIÓ ELECTRÒNICA

Suport	Distribuïdor	Possible tipus de tarifa
Paper	D1	–Subscripció anual
Host tradicional	D2	–Temps de connexió i registres capturats
CD-ROM	D3	–Subscripcions anuals (monousuari i xarxa)
Disc dur	D3	–Llicència d'ús multiusuari
WWW	D1, D2, etc.	–Subscripció –Per cerca –Llicència d'ús multiusuari –Gratuïtament amb la subscripció prèvia en un altre suport

Com escollir l'opció més adient?

Cada opció té els seus avantatges i inconvenients; i, a més a més del preu, s'han de comparar altres factors que influeixen en l'elecció del suport idoni per a cada institució, com:

- volum d'ús
- nivell calculat d'ús simultani
- nombre total d'usuaris potencials
- qualitat de les comunicacions
- interfície (facilitat d'ús, amigabilitat, idioma, etc.)

- infraestructura local
- dispersió física dels usuaris
- necessitat d'obtenció de documents
- subscripcions al mateix títol en altres suports

Conflictes entre els diferents agents en el sector de la informació

Les noves tendències d'accés a informació via Internet i el fenomen de l'obtenció de documents, en lloc de mantenir subscripcions, han fet que al món de l'edició acadèmica/ científica s'hagin iniciat lluites obertes entre sectors que, fins ara, s'havien considerat col·laboradors. Intentaré resumir la situació en algunes de les àrees més conflictives:

- autors/editorials de fonts primàries
- universitats/editorials de fonts primàries
- editorials de fonts primàries/editorials de fonts secundàries

Autors/Editorials: L'autor d'un article científic escriu bàsicament per a altres especialistes del seu camp. Els lectors, a base de la seva lectura, arriben també a ser autors. Fins aquesta dècada, el vehicle per difondre els texts eren les revistes especialitzades. Amb la connexió Internet, la comunicació directa i immediata entre dos investigadors ja és possible, sense necessitat de passar pel procés d'edició formal. En alguns camps les iniciatives dels mateixos investigadors han arribat a posar en perill la supervivència de revistes especialitzades, com és el cas de la base de dades de Los Alamos National Laboratory, desenvolupada per P. Ginsparg amb el propòsit d'agilitar l'intercanvi dels resultats d'investigació en el camp de la física teòrica.

S'han de reconèixer, de totes formes, els valors afegits de les revistes tradicionals, que encara no s'ofereixen com a prestacions estàndard en moltes publicacions disponibles a Internet, com:

- correcció de textos
- normalització de presentació, vocabulari
- filtre per seleccionar els autors/articles més destacats
- eines per a l'ús: sumaris, índexs, gràfics
- informació addicional: cartes, ressenyes de llibres, calendaris de congressos, etc.

Universitats/Editorials: Les universitats i institucions d'investigació, en la majoria dels casos, paguen el sou dels investigadors. Fins ara no tenen cap dret sobre el destí del text, ja que el dret d'autor normalment es passava a l'editorial. A més a més, aquestes institucions també tenen biblioteques que són en gran mesura les que compren i, per tant, ajuden a mantenir les revistes. Les universitats, sobretot, han començat a rebel·lar-se en contra, tot demanant control sobre el dret

d'autor i, al mateix temps, buscant fórmules per distribuir els resultats obtinguts pels seus investigadors entre la comunitat universitària sense haver de passar per les editorials comercials.

Editorials de fonts primàries i secundàries: El tercer punt de conflicte s'ha obert entre les editorials primàries i secundàries. Fins ara, aquests dos grups mantenien una relació d'estreta col·laboració, ja que una revista indexada en una font important tenia més possibilitats de ser coneguda i utilitzada. Però ara hi ha editorials que, davant del descens de les subscripcions i l'augment de costos es veuen obligades a cobrar la subscripció a les editorials que publiquen els índexos. De fet, les editorials primàries veuen com les secundàries els fan cada vegada més la competència en un mercat cada vegada més reduït, ja que moltes biblioteques prefereixen anul·lar una revista si això és necessari per poder mantenir un índex que els dóna accés al contingut de moltes més publicacions.³

Conclusió

Charles Dickens, en la seva novel·la *Tale of Two Cities*, fa referència a la Revolució Francesa de la següent manera: «*It was the best of times; it was the worst of times;... it was the spring of hope, it was the winter of despair; we had everything before us, we had nothing before us.*» En certa manera, això podria descriure l'estat d'ànim contradictori d'alguns que es troben enmig de la revolució electrònica actual, davant de les promeses i perills que representa per als proveïdors de serveis d'informació.

3. «*Nfais pronostica una crisis en el sector secundario*». *Information world en español*, no. 37 (septiembre 1995), p. 9.