

**INSTITUT DE FORMATION DES BIBLIOTHECAIRES**

Sandrine JAMBERT

**REORGANISATION DU SERVICE DU PEB AVEC L'IMPLANTATION DU  
LOGICIEL PEBNET A LA BIBLIOTHEQUE INTERUNIVERSITAIRE DES  
LANGUES ORIENTALES**

**PROJET PROFESSIONNEL PERSONNEL DE BIBLIOTHECAIRE  
GESTION DE PROJET**

**1998**

**Sous la direction de Madame Odile RIONDET, maître de conférences associé à l'ENSSIB  
Tuteur pédagogique**

**Tuteur scientifique :  
Corinne CERONI  
Ingénieur d'études à l'ABES**

**Tuteur professionnel :  
Anne DUJOL  
Conservateur**

<b><u>1. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'EXISTANT .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>1.1 LE CONTEXTE .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 RÉORGANISATION DU SERVICE DE PEB À LA BIULO .....	3
1.1.1.1 Présentation de la BIULO .....	3
1.1.1.2 Situation du projet dans les objectifs généraux de l'établissement.....	4
1.1.2 LES PRINCIPES DU PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES .....	5
1.1.2.1 Recommandations de l'IFLA (International Federation of Library Association).....	5
1.1.2.2 Aspects juridiques de la fourniture de documents .....	5
1.1.2.3 La tarification du prêt entre bibliothèques .....	5
1.1.3 LE RÉSEAU DE FOURNITURE DES DOCUMENTS EN FRANCE .....	6
1.1.3.1 Le réseau PEB des bibliothèques universitaires.....	6
1.1.3.2 Le futur Système Universitaire.....	7
<b>1.2 ANALYSE DE L'EXISTANT .....</b>	<b>8</b>
1.2.1 ETAT DES LIEUX DE L'ACTIVITÉ DE PRÊT INTER À LA BIULO .....	8
1.2.1.1 Deux aspects: le travail interne et le service au public .....	8
1.2.1.2 Le public.....	8
1.2.1.3 Activités de fournisseur et de demandeur .....	9
1.2.1.4 Répartition des partenaires (clients et fournisseurs) .....	13
1.2.2 ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE .....	13
1.2.2.1 Situation du service / Accueil du public.....	13
1.2.2.2 La spécificité locale: les catalogues de la BIULO, les fonds spécialisés, la conservation et la communication des documents.....	14
1.2.2.3 Les différentes tâches : la chaîne du traitement des demandes .....	14
1.2.2.4 Tarification et règlement .....	16
1.2.3 MOYENS ET OUTILS .....	17
1.2.3.1 Equipement informatique: matériel et logiciel.....	17
1.2.3.2 Personnel .....	17
1.2.3.3 Budget 1997.....	17
<b><u>2.GESTION DU PROJET .....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b>2.1 GESTION DU PEB AVEC PEBNET ET REORGANISATION DU SERVICE .....</b>	<b>19</b>
2.1.1 LES OBJECTIFS DU PROJET .....	19
2.1.2 DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS DU LOGICIEL .....	20
2.1.2.1 Fonctionnalités générales et transformations de l'organisation manuelle (tableau) / modalités d'installation.....	20
2.1.2.3 Problèmes résiduels.....	25
2.1.3 INTÉGRATION DU SERVICE DU PEB DANS L'ÉTABLISSEMENT .....	26
2.1.3.1 PEB et Accueil .....	26
2.1.3.2 PEB et Gestion .....	27
2.1.3.3 Le PEB peut aider à la décision pour la gestion des collections .....	27
<b>2.2 REALISATION DU PROJET.....</b>	<b>28</b>
2.2.1 LES MOYENS .....	28
2.2.1.1 Personnel: compétences, horaires, formation.....	28
2.2.1.2 Budget: matériel informatique, logiciels, formation .....	28
2.2.2 PHASES OPÉRATOIRES / ECHÉANCIER.....	29
2.2.3 EVALUATION DU PROJET .....	30
2.2.3.1 Etat des lieux sur les différentes étapes du projet .....	30
2.2.3.2 Mise en place d'un tableau de bord: analyse et données .....	30
2.2.3.3 Recherche de moyens d'évaluation pour le suivi du service et de la tarification .....	31
<b><u>3. DEVELOPPEMENTS POSSIBLES DU SERVICE .....</u></b>	<b><u>33</u></b>

<b>3.1 FOURNITURE DE DOCUMENTS A DISTANCE ET INTERNET : DE NOUVELLES PERSPECTIVES POUR LE DEVELOPPEMENT DES DEMANDES .....</b>	<b>33</b>
3.1.1 RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE ET DÉVELOPPEMENT DU PEB DEMANDEUR.....	33
3.1.1.1 Mise à disposition à la BIULO de nouveaux outils bibliographiques.....	33
3.1.1.2 Proposition d'enquête auprès des utilisateurs du service et utilisateurs potentiels.....	33
3.1.2.1 Information du public .....	35
3.1.2.2 Le module Web de PEBNET .....	35
3.1.3 INTÉRÊT DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE POUR LE TRAVAIL DE FDD .....	36
<b>3.2 LA FOURNITURE DE DOCUMENTS A DISTANCE (FDD).....</b>	<b>37</b>
3.2.1 LA FDD ET LES BU FRANCAISES .....	37
3.2.1.1 Le Futur SU .....	37
3.2.1.2 PICA, Webdoc et Delta .....	38
3.2.1.3 L'INIST et le BLDSC.....	38
3.2.2 LA FDD DANS OCLC .....	39
3.2.2.1 OCLC International Interlibrary Loan.....	39
3.2.2.2 FirstSearch.....	39
3.2.3 IMPLICATIONS POUR LE PEB, SERVICE DE FOURNITURE DE DOCUMENTS .....	40
3.2.3.1 Un service de veille pour les fournisseurs de documents à distance.....	40
3.2.3.2 Diffusion de l'information .....	41

## Introduction

Le Prêt entre bibliothèques ou PEB est un processus par lequel un organisme documentaire obtient d'un autre un document demandé par ses usagers et non disponible dans son fonds. Le PEB témoigne de la nécessité pour les organismes documentaires de coopérer pour faciliter l'accès à tous à la documentation. Quels que soient les crédits d'acquisition, aucune bibliothèque ne peut prétendre aujourd'hui à l'auto-suffisance et proposer au niveau local l'exhaustivité des collections. Le système de PEB permet donc à une bibliothèque de se procurer un document qu'elle ne possède pas. Le regroupement en réseaux et les systèmes de messagerie, la constitution des catalogues collectifs, ont conduit au développement important de cette activité entre les bibliothèques universitaires.

La direction de la Bibliothèque des Langues Orientales a souhaité la modernisation du service de PEB de l'établissement avec l'installation d'un outil de gestion intégré : le progiciel PebNet de l'ABES, l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur. L'informatisation de la gestion des fournitures de documents doit offrir un gain de temps et une rationalisation du travail, ainsi qu'une meilleure évaluation globale de l'activité, ses coûts et de la satisfaction du public concerné.

La mise en place du logiciel PebNet s'accompagne d'une réorganisation du service, à la fois du point de vue de la gestion interne, et du point de vue du service rendu au public proche et extérieur à la BIULO. Après avoir présenté l'environnement du service et analysé sa situation actuelle, on décrira dans la deuxième partie les fonctionnalités du logiciel PebNet, en comparant son utilisation dans d'autres établissements. Enfin, si l'informatisation de la gestion du PEB répond aux objectifs préconisés au départ du projet, on doit tenir compte d'autres facteurs et outils qui peuvent intervenir dans les développements futurs du PEB.

Au cours de ce travail, il sera fait référence aux observations faites dans quatre services de prêt inter qui fonctionnent tous actuellement avec la version 2 de PebNet.

Montpellier III Section lettres et sciences humaines

Montpellier II Section Sciences

Montpellier I Section Médecine

Unité Pédagogique Médicale (2e et 3e cycles)

Médecine centre ville (1er cycle)

Par ailleurs, des contacts ont été pris avec la bibliothèque de l'INRP –Institut National de Recherche Pédagogique-, choisie pour la spécificité de ses collections et de de son public, et le volume de transactions annuel de son service de PEB, proche de celui de la BIULO. On s'est attaché à resituer l'observation de ces différents services en fonction de leur environnement particulier afin de mettre en perspective leur fonctionnement et dysfonctionnements. Les enseignements tirés de ces observations permettent de cette façon de dégager des orientations possibles pour le service du PEB de la bibliothèque des Langues Orientales, et de voir de quelle façon les objectifs du projet peuvent être atteints.

## 1. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'EXISTANT

### 1.1 LE CONTEXTE

#### 1.1.1 Réorganisation du service de PEB à la BIULO

##### 1.1.1.1 Présentation de la BIULO

La Bibliothèque Interuniversitaire des Langues Orientales (BIULO) dépend administrativement de l'université Paris III-Sorbonne Nouvelle; elle dessert les communautés de Paris

III, Paris VII, Paris VIII et l'INALCO, établissements avec lesquels elle est contractante. En 1997, cela représente 4371 lecteurs inscrits. Les locaux de la bibliothèque centrale sont situés au 4 rue de Lille dans le 7ème arrondissement; certains de ses magasins demeurent dans les locaux de l'INALCO au 2 rue de Lille. Deux annexes sont situées à Dauphine et à Clichy.

Son fonds documentaire se compose de près de 600 000 monographies, 9 600 titres de publications en série dont 1715 périodiques vivants. Le fonds ancien comporte 130 000 ouvrages antérieurs à 1811 ou précieux et un certain nombre de manuscrits. Le domaine disciplinaire couvert par cette bibliothèque est celui des langues et civilisations orientales: sciences humaines et sociales, littérature, linguistique, géographie.

La BIULO est une bibliothèque spécialisée et de recherche mais elle est ouverte à tous pour la consultation; elle a pour mission de desservir les publics des universités co-contractantes mais aussi la communauté des chercheurs français et étrangers. Sa politique d'acquisition s'accorde aux enseignements et à la recherche délivrés dans les universités co-contractantes.

La BIULO est pôle associé à la Bibliothèque Nationale de France pour les domaines suivants: Bengali, Ourdou, Hindi, Indonésien, Birman, Tagalog, Thaï, Tibétain et Tamoul. Par ailleurs, elle postule pour devenir CADIST Chine, Corée, Japon.

La BIULO souffre de conditions de conservation et de communication des ouvrages peu favorables, dues à ses locaux exigus ainsi qu'aux variations de cotation connues dans l'histoire de la bibliothèque<sup>1</sup>. La salle de lecture, disposée en U, offre 78 places; dans cette salle, 3000 volumes d'ouvrages de référence et usuels sont en accès libre. Les collections sont en magasins, répartis sur 2 immeubles qui ne communiquent que par l'étage des bureaux. Ils se décomposent en 11 niveaux dont 3 sans ascenseur. En raison de la saturation des magasins, 850 mètres linéaires sont loués à Orsay, et 700 au Centre Technique du Livre.

Un projet de construction prévoit, pour l'an 2000, un regroupement de tous les sites de l'INALCO et de la BIULO à Tolbiac.

Le personnel de la bibliothèque se compose de 45.8 postes ETP.

#### ***1.1.1.2 Situation du projet dans les objectifs généraux de l'établissement***

La BIULO a un statut de bibliothèque référence en France pour le domaine des Langues Orientales : elle n'est pas encore CADIST mais postule afin de le devenir pour le secteur Chine, Corée, Japon. Elle est pôle associé de la Bibliothèque Nationale de France. Elle a donc une mission de diffusion de sa documentation dans les meilleures conditions pour la satisfaction du public et a fortiori si la BIULO devient CADIST pour le domaine Chine, Corée, Japon.

L'activité de prêt entre bibliothèques représente un service destiné à satisfaire le besoin en documentation, à partir de son fonds local, du public éloigné, et celui du public local, et à partir des fonds d'autres centres de ressources.

Le service de PEB de la BIULO doit répondre à une demande du réseau des bibliothèques universitaires françaises qui s'élève à 1850 demandes reçues au cours de l'année 1997 uniquement par la messagerie du réseau PEB ; en outre, la rétroconversion de la deuxième tranche du catalogue de la BIULO est en cours. Cela va offrir au public distant, via le Pancatalogue, puis le Système Universitaire une vision réelle de l'étendue du fonds et va probablement entraîner une augmentation des demandes de prêt entre bibliothèques.

D'autre part, la perspective de l'intégration dans le futur Système Universitaire engage de la part de la BIULO un meilleur accès à ses ressources, et permettra une mise en valeur accrue de ses fonds.

Il apparaît donc essentiel de mettre en place les outils qui aideront à la meilleure intégration possible de la BIULO dans le futur Système Universitaire et permettront, à l'avenir de rendre le meilleur service de prêt inter au public de la bibliothèque, et au public externe des autres BU. C'est pourquoi, l'installation d'un outil de gestion du prêt entre bibliothèques tel que le logiciel PebNet apparaît indispensable. La direction de la bibliothèque a donc demandé l'installation du logiciel PebNet afin de moderniser et d'améliorer ce service.

---

<sup>1</sup>.La cotation des ouvrages à la BIULO: Distinction du fonds ancien et/ ou précieux/ et ou de grand format, fonds linguistique, fonds général

## 1.1.2 Les principes du prêt entre bibliothèques

### 1.1.2.1 *Recommandations de l'IFLA (International Federation of Library Association)*

Avant d'entreprendre la description du projet, il est important de rappeler le contexte général dans lequel se situe cette activité. Il existe un certain nombre de recommandations concernant le prêt inter qui visent à respecter le code élaboré par l'IFLA dans le cadre de son programme d'Accès Universel aux Publications. Ce dernier exige que chaque pays rende ses publications disponibles pour les autres. L'ABCDEF - Association des responsables des bibliothèques et centres de documentation universitaires et de recherche d'expression française - considère ainsi que « l'utilisateur éloigné a les mêmes droits et les mêmes devoirs que l'utilisateur local »<sup>2</sup>.

Le prêt inter est avant tout un service aux usagers qui permet de fournir un document dont la bibliothèque n'est pas en possession. Le public interne de la bibliothèque et le public « externe » doivent donc être informés au mieux de l'existence et des modalités de fonctionnement de ce service. Assurer ce service tout au long de l'année est une obligation pour les établissements qui sont CADIST.

Les procédures relatives aux transactions de prêt international sont décrites avec précision par l'IFLA et concernent tout particulièrement la BIULO dont un grand nombre de partenaires sont des bibliothèques nationales étrangères. Le respect de certains principes - utilisation du formulaire IFLA, vérification des références bibliographiques, lisibilité de la rédaction, indication des conditions de prêt et consultation, respect des conditions de reproduction, recommandations des envois, information sur la tarification et les modes de paiement - doit aider à une meilleure circulation des demandes de fourniture de document et à un meilleur service rendu à l'utilisateur.

### 1.1.2.2 *Aspects juridiques de la fourniture de documents*

L'activité de prêt inter génère un grand nombre de photocopies d'articles ou d'extraits de monographies. La question des droits de reproduction se révèle donc importante à considérer pour cette activité.

Le droit de reproduction relève du droit patrimonial du droit d'auteur, régi par les lois du 11 mars 1957, du 3 juillet 1985 et par la loi n°92-597 du 1er juillet 1992 relative au code de la propriété intellectuelle. Sans le consentement de l'auteur, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement son oeuvre en dehors des reproductions à l'usage strictement privé du copiste et quelques exceptions à usage public. Le Centre français d'exploitation du droit de copie -CFC- qui représente les sociétés d'auteurs, les éditeurs, doit négocier des licences au niveau national et international, perçoit et répartit les sommes perçues au titre du droit de reproduction.

Un accord a été signé en 1993 entre le Ministère de l'Education Nationale et le CFC: le volume annuel de photocopies réalisées au titre du PEB doit être déclaré; les statistiques pour l'aide à la facturation fournies par l'ABES trimestriellement permettent d'effectuer ce calcul. Le CFC délivre donc une autorisation de reproduction d'extraits d'ouvrages et/ou de périodiques. Il garantit le signataire contre toute poursuite du fait des reproductions effectuées conformément à la convention (pas plus de 10 % d'un document). Le signataire doit fournir annuellement des données sur l'origine et le nombre de copies effectuées et doit acquitter une redevance dont le montant varie en fonction des secteurs d'édition dont sont issues les publications reproduites.

Il apparaît important, dans ce contexte, de veiller à ce que lors d'une demande de prêt inter le lecteur signe à l'emplacement prévu sur le formulaire de demande pour le respect de l'usage autorisé du document.

### 1.1.2.3 *La tarification du prêt entre bibliothèques*

En vue de l'harmonisation des pratiques pour l'activité de prêt-inter, le ministère de tutelle, l'INIST et l'INSERM ont arrêté une tarification pour les substituts du document original<sup>3</sup>:

<b>1 à 10 pages ou 1ère microforme dupliquée</b>	<b>Tranche de 10 pages supplémentaires ou</b>
--	---

<sup>2</sup> ABCDEF. *Manuel de prêt entre bibliothèques des pays francophones*. Villeurbanne :ABCDEF, 1994.

<sup>3</sup> Circulaire n°96-104 du 16 avril 1996. *Bulletin Officiel de l'Education Nationale*, 2 mai 1996, n°18.

<b>microforme supplémentaire</b>	
<b>TARIF INTERNE AFFRANCHI</b>	
26 F.H.T	13 F.H.T
<b>TARIF EXTERNE FRANCE ET ETRANGER</b>	
47 F.H.T	23 F.H.T

La TVA applicable est de 20.6 %

Tarif interne: Ministère de l'Education Nationale, établissements d'enseignement supérieur dépendant de l'Etat, bibliothèques publiques, INIST, INSERM

Tarif externe: autres établissements

En ce qui concerne le prêt d'ouvrages, il existe le principe de réciprocité entre bibliothèques qui pratiquent la gratuité du prêt. Le nombre de ces établissements augmente mais un certain nombre de bibliothèques parisiennes continuent à pratiquer le prêt d'ouvrages payant. Dans l'intérêt du lecteur, il convient d'effectuer des demandes aux établissements pratiquant la gratuité pour un même ouvrage localisé à plusieurs endroits par exemple; le recensement de ces bibliothèques est communiqué sur le forum de la messagerie PEB. Un système de subventions (circulaire n°234 du 24 juin 1983) a été mis en place afin de dédommager les centres prêteurs qui répondent à la majorité des demandes, sans être, en retour, demandeurs, et qui fournissent des efforts de PEB particulièrement importants. Une subvention est donc attribuée aux bibliothèques placées sous la tutelle de la DISTNB dans le but de compenser les envois postaux redevenus payants et à la charge des établissements depuis la suppression de la franchise postale.

### 1.1.3 Le réseau de fourniture des documents en France

Le modèle d'organisation du prêt entre bibliothèques français a été caractérisé par M. Line dans son rapport fourni à l'UNESCO en 1980<sup>4</sup> comme un modèle où il existe une organisation décentralisée mais non planifiée ou en voie de semi-planification. Depuis la fermeture du Centre de prêt de la Bibliothèque nationale, l'activité de fourniture de documents se répartit actuellement en France entre le réseau PEB des bibliothèques universitaires et des Centres d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique -CADIST- et l'Institut de l'information scientifique et technique -INIST-, qui intervient également comme membre du réseau PEB.

#### 1.1.3.1 Le réseau PEB des bibliothèques universitaires

Ce que l'on appelle « le réseau PEB » représente non pas le réseau de tous les participants à l'activité de prêt inter, mais bien l'abréviation pour le « prêt entre bibliothèques », réseau rattaché à l'enseignement supérieur: BU, grands établissements, organismes de recherche publics ou privés), caractérisé par l'utilisation d'un système informatisé, d'une messagerie commune, l'application PEB, par laquelle transitent les demandes de fourniture de documents.

La participation au réseau PEB se réalise lorsque l'organisme voulant être intégré signe une convention avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, qui finance et coordonne le réseau. La bibliothèque en question doit avoir reçu un numéro de code le RBCCN. Elle nécessite parallèlement la signature d'un contrat avec l'ABES, fournisseur des liaisons et des ressources informatiques pour le PEB.

Le réseau de PEB électronique existe en France depuis 1987. « PEB EN LIGNE », système encore actuellement utilisé par la BIULO est un système centralisé: les bibliothèques du réseau se connectent via TRANSPAC et via INTERNET/RENATER à la base de données du PEB. A partir de 1989, avec « PEBMICRO », les micro-ordinateurs hébergent des applications locales et les transferts

<sup>4</sup> LINE, M. *National Interlending systems: a comparative study*. Paris : Unesco, 1980

de données sont automatisés. L'ABES met au point six ans après le logiciel « PebNet » qui répond aux besoins de gestion des services de prêt entre bibliothèques. C'est un système intégré de gestion de fourniture de documents.

L'application PEB de l'ABES, qui regroupe donc aujourd'hui à la fois les systèmes PEB en ligne et PebNet, est conçue pour: l'émission et la réception de demandes de fourniture de documents, l'émission et la réception de demandes positives et négatives, la recirculation éventuelle des demandes, consulter l'historique d'une transaction, retrouver le contenu d'une session; la consultation de bases de données et la récupération de données bibliographiques (chaque utilisateur habilité peut, à partir de son entrée PEB consulter en ligne TELETHESES, récupérer des notices et des localisations du Pancatalogue); la communication entre les différents utilisateurs du PEB; la « messagerie » offre la possibilité d'adresser un message à un partenaire en particulier; le « forum » diffuse les informations générales, ou des messages communiqués à l'ensemble des partenaires du réseau; l'exploitation statistique et comptable des données. Elle dessert aujourd'hui un réseau de 300 centres de ressources documentaires composé principalement de bibliothèques universitaires. En 1997, elle comptabilise une activité de 529 695 demandes dont 452 180 ont été satisfaites.

PebNet, logiciel intégré de gestion du prêt inter, existe aujourd'hui en version 2, diffusé depuis septembre 1997. Les améliorations se situent essentiellement au niveau de la facturation et des statistiques. L'ABES a mis en place un site Web par lequel les utilisateurs de PebNet accèdent à l'aide en ligne, au service de questions-réponses, suivent les évolutions et récupèrent les mises à jour du logiciel. Par rapport à PEB en ligne, la différence essentielle réside dans la création d'une base de données locales (fichier lecteurs, fournisseurs, critères de tarification, fichiers de facturation...) et donc la possibilité de gérer de manière automatisée la chaîne de traitement des transactions de PEB d'un bout à l'autre.

A la fin de l'année 1997, environ 100 sections sont équipées du logiciel PebNet. L'activité de prêt entre bibliothèques est assurée dans une proportion de 50 % par l'utilisation de PebNet. L'ABES a constaté que le pourcentage des demandes émises par les sites PebNet, par rapport au nombre total de demandes de PEB est passé de 3 à 45 % entre janvier 1996 et juin 1997<sup>5</sup>.

Les Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique sont aujourd'hui au nombre de 19 - 7 en sciences exactes, et 12 en sciences humaines. Ils constituent un réseau documentaire de spécialités disciplinaires réparties entre grands établissements de recherche et bibliothèques universitaires. Les CADIST ont pour mission d'acquérir et de conserver la documentation pour leur discipline: en particulier documentation étrangère, littérature grise, ouvrages et périodiques, microformes, CD, etc. Ils doivent assurer la fourniture rapide de ces documents c'est-à-dire fournir au lecteur soit l'original, soit une reproduction du document demandé dans un délai de 24 h. La part des échanges assurés par les CADIST dans le réseau de prêt entre bibliothèques représente à peu près un tiers de l'activité. Cela confirme la place essentielle des CADIST dans le réseau national de fourniture de documents, d'autant que les demandes adressées aux bibliothèques CADIST continuent d'augmenter.

L'Institut de l'Information scientifique et technique du CNRS a été créé en 1988 avec pour mission de collecter, traiter et diffuser l'information scientifique et technique. La fourniture de documents primaires fait partie des missions de l'INIST. Pour la commande d'un document non disponible dans son fonds, l'INIST assure la localisation et la circulation des demandes auprès d'un réseau de bibliothèques de recours. Les bibliothèques peuvent commander un document par le biais du prêt inter de plusieurs façons: modes traditionnels (courrier, télécopie, téléphone), modes électroniques (serveurs, minitel) et par Internet. Plusieurs niveaux de service sont possibles: en 48 h à la réception de la commande et envoi postal; en 24 h si la commande arrive avant midi; envoi par télécopie dans les 2 h qui suivent la réception de la commande.

### ***1.1.3.2 Le futur Système Universitaire***

Le futur SU va impulser des transformations de l'activité de prêt entre bibliothèques. L'outil collectif qu'il représente est important pour le prêt-inter à plusieurs niveaux. Premièrement, il centralise les références bibliographiques de tous les types de documents présents dans les fonds des

<sup>5</sup>Arabesques. Octobre-décembre, 1997, n°8.

bibliothèques françaises de l'enseignement supérieur. Il offrira également l'accès à l'ensemble des ressources documentaires françaises (BNF, BM) par la connexion au futur Catalogue Collectif de France, le CCF.

En outre, le SU offrira de nouveaux services: une interface unique de consultation pour le public; la possibilité de commander un document à l'issue de la recherche à la bibliothèque qui le détient (service destiné aux enseignants et chercheurs habilités); un répertoire des centres de ressources et des fonds; la possibilité de télécharger un document. Le SU pourra être consultable par tous depuis une bibliothèque universitaire ou un poste extérieur; des accès via RENATER, INTERNET, via RTC et TRANSPAC ont été prévus. On développera en troisième partie l'évolution de la fourniture de documents à distance avec le SU mais il est intéressant de retenir que la transaction de prêt-inter peut être réalisée par l'utilisateur final directement. L'évolution des outils, CCF, SU, conversion rétrospective d'autres fonds, vont changer: l'établissement d'une demande de fourniture à partir de l'identification et la localisation d'un document dans une base bibliographique donnée, une évolution de la demande de la part des utilisateurs, la création d'outils plus performants d'identification, de localisation, et de transmission des demandes devrait provoquer à la fois un accroissement et une diversification des demandes.

## 1.2 ANALYSE DE L'EXISTANT

### 1.2.1 Etat des lieux de l'activité de prêt inter à la BIULO

#### 1.2.1.1 Deux aspects: le travail interne et le service au public

Un service de prêt entre bibliothèques doit assumer différentes tâches qui recouvrent plusieurs domaines d'activités et de compétences: des connaissances bibliothéconomiques et bibliographiques, des connaissances informatiques et administratives, des connaissances techniques et pratiques. Le PEB comporte deux volets:

- une activité demandeur: demander pour ses lecteurs des documents non disponibles dans le fonds de la bibliothèque à d'autres établissements fournisseurs;
- une activité fournisseur: fournir à des demandeurs extérieurs des documents disponibles dans le fonds de la bibliothèque.

Mais le service de PEB est avant tout un service au public, interne et externe, payant, afin qu'il dispose de la documentation dont il a besoin. L'organisation et le fonctionnement du service doivent donc aller dans le sens d'une meilleure satisfaction possible du public, d'autant plus qu'il s'agit d'un service payant. Il est important de situer le service de prêt entre bibliothèques comme un service auquel l'utilisateur a recours au terme d'une démarche, de recherche bibliographique, d'identification, et de localisation du document; le PEB doit lui permettre d'obtenir ce document ou son substitut le plus rapidement et au meilleur coût.

#### 1.2.1.2 Le public

D'après l'article de François Lapèlerie<sup>6</sup>, 98 % des utilisateurs du PEB sont des chercheurs ou des thésards, ce qui représente une faible partie des universitaires. Seuls 1.51 % des étudiants de 3<sup>e</sup> cycle utilisent le PEB. Le PEB dessert à 99 % des lecteurs de 3<sup>e</sup> cycle et des chercheurs. Ces données font référence aux seules bibliothèques universitaires scientifiques. L'observation des publics de différents services de PEB a effectivement montré que le PEB desservait en majorité des lecteurs de niveau recherche mais elle suggère aussi que d'autres facteurs rentrent en jeu dans l'utilisation de ce service.

- Ainsi, les étudiants de premier cycle lecteurs de la bibliothèque **médecine centrale** font peu de demandes d'emprunts dans d'autres bibliothèques; en 1997: 172 demandes émises. En revanche, la BU conservant le

<sup>6</sup> F.LAPELERIE .Le prêt entre bibliothèques universitaires scientifiques existe-t-il ? . *Bulletin des Bibliothèques de France*, T.41, n°4, 1996, p.56-73.

fonds ancien et des collections particulières, son activité prêteur à l'extérieur est nettement plus développée; en 1997 toujours: 2555 demandes reçues.

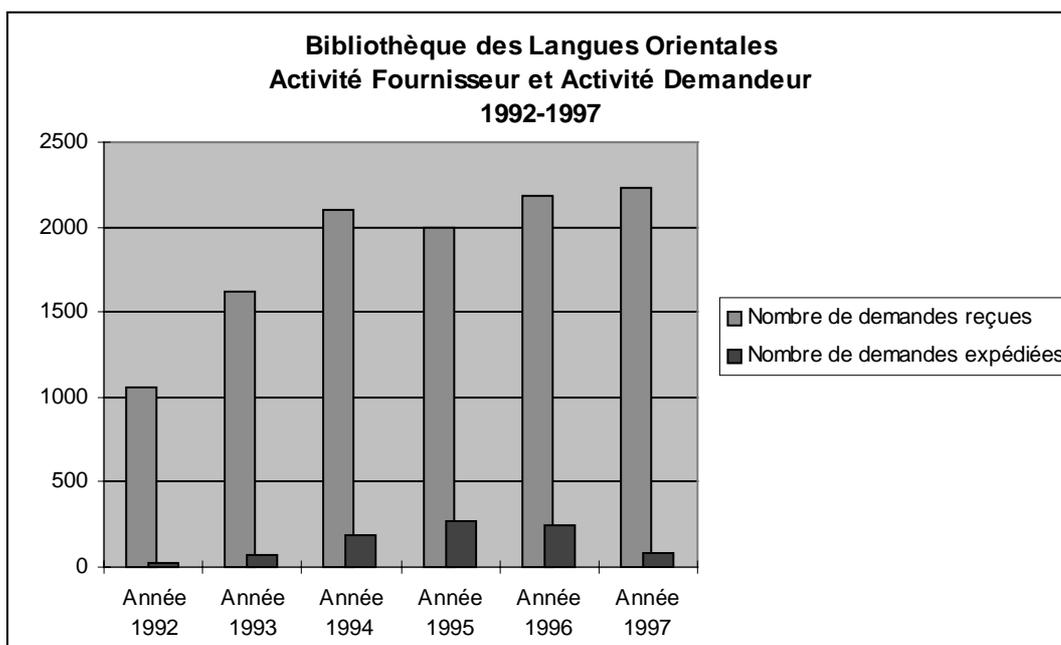
- A l'inverse, le service de PEB de l'UPM gère plusieurs dizaines de demandes par jour émanant des étudiants de 2e et 3e cycles, enseignants-chercheurs, chercheurs, et praticiens. Les statistiques recueillies pour l'année 97 montrent une forte activité de PEB, à peu près également répartie en fonction fournisseur et emprunteur: 3546 demandes reçues et 3555 demandes émises.
- Le service de PEB de la **section sciences** est le plus développé, tant sur le plan du personnel en exercice (4 personnes contre 2 en moyenne dans les autres) et gère beaucoup de demandes d'emprunts. D'autant que ces dernières années, avec l'institution de l'ISIM (une école d'ingénieurs sur le campus de la fac de sciences), la responsable note une évolution en hausse des demandes au niveau du 2e cycle pour niveau maîtrise: les comptes enseignement se multiplient et permettent ainsi aux étudiants d'augmenter leurs demandes. Le public en majorité reste celui des DEA, thésards, enseignants chercheurs, documentalistes. Les collections de la BU et des antennes délocalisées se composent essentiellement de périodiques et de manuels et de très peu d'ouvrages pour la recherche.
- **En section lettres**, le public apparaît plus diversifié: du 1er cycle aux professeurs et chercheurs. L'activité du PEB est centrée sur la demande de prêts d'ouvrages.

Le contexte de la bibliothèque, le domaine d'études et les collections du fonds, le public et les conditions dont ce dernier bénéficie pour avoir accès à la documentation (crédits, formation pour le recherche bibliographique) ont un impact certain sur l'activité du PEB et doivent être pris en compte lors de l'évaluation de celle-ci.

Le public du PEB à la BIULO est peu nombreux et n'est pas cerné en termes de catégories d'usagers. La fréquence d'usage, et les pratiques des demandeurs ne sont pas non plus déterminées. Les données sur le public concerne les inscrits à la BIULO, répartis pour 1996-1997 de la manière suivante :1<sup>er</sup>-2<sup>e</sup> cycle :48 % ; et 52 % 3<sup>e</sup> cycle- Doctorat, enseignants-chercheurs, chercheurs, en activité et retraités (tous les inscrits sont comptabilisés ici, même ceux n'appartenant pas aux communautés des universités co-contractantes).

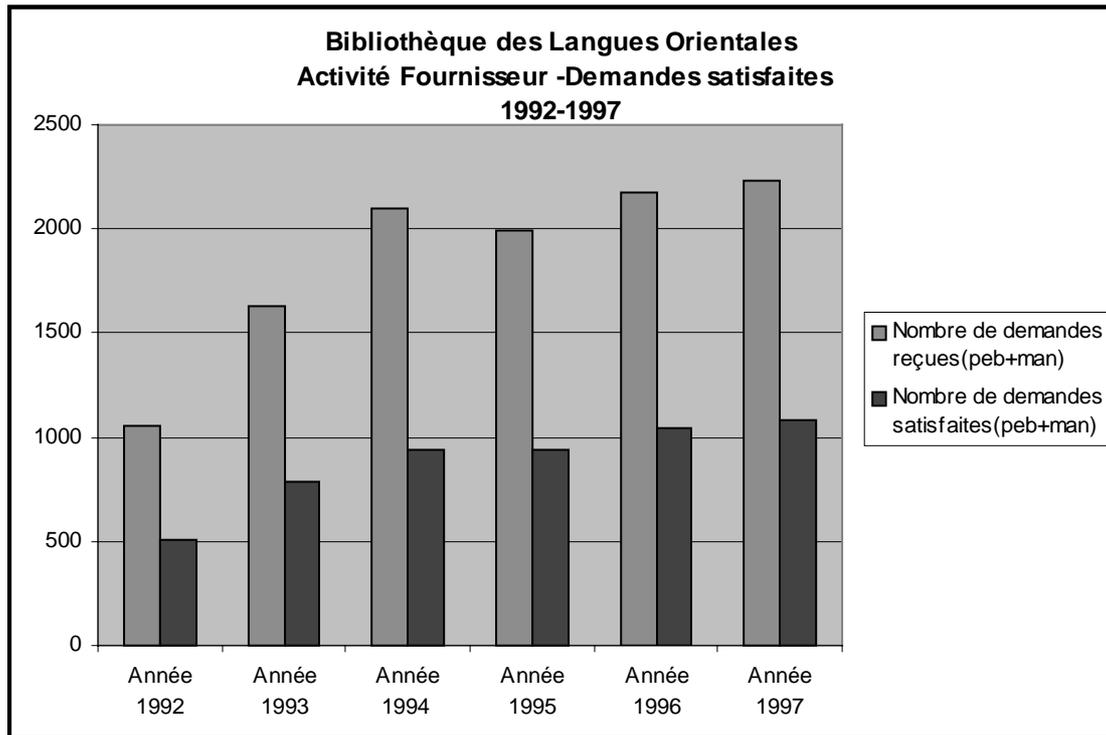
### 1.2.1.3 Activités de fournisseur et de demandeur

Les graphiques qui suivent présentent l'activité de PEB de la BIULO, en activité demandeur et fournisseur ; la proportion de demandes satisfaites, et le délai de traitement en fournisseur.



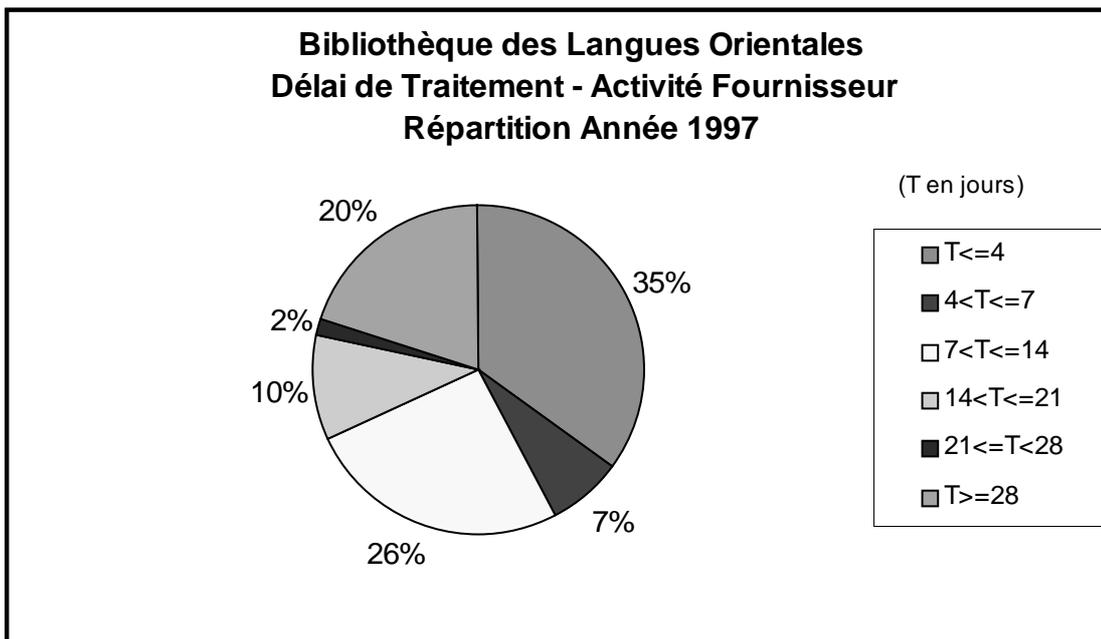
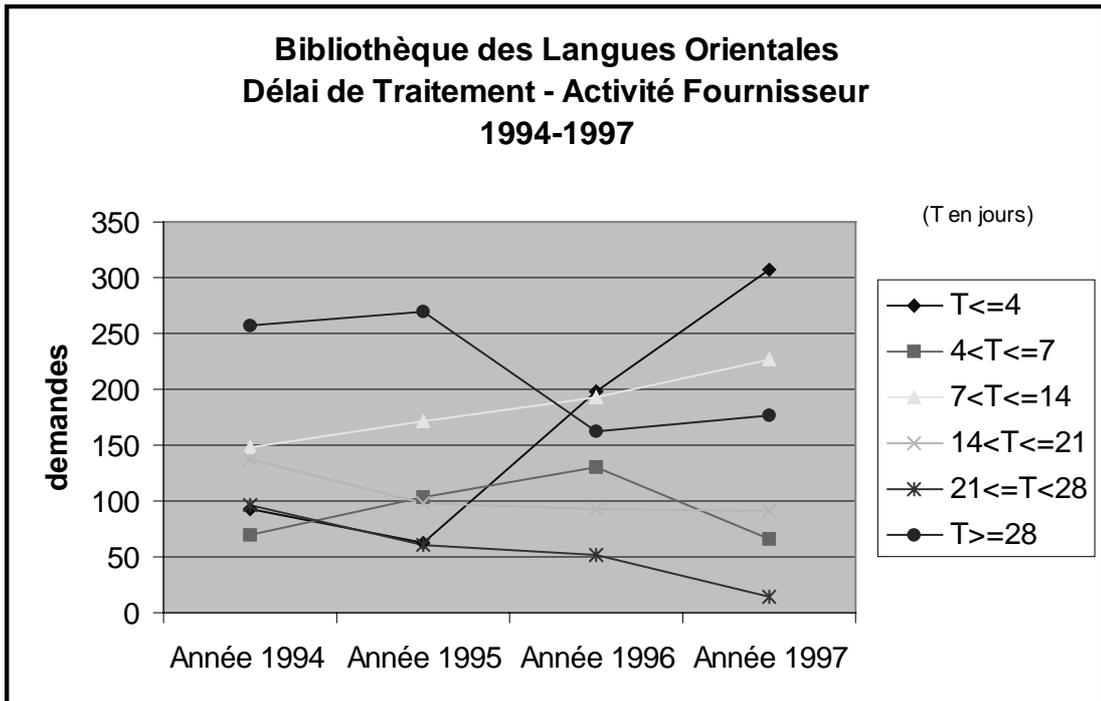
Le déséquilibre entre les deux volets de PEB apparaît nettement. L'essentiel de l'activité de la BIULO se fait en fournisseur le nombre annuel de demandes reçues demeure supérieur à 2000, alors que très peu de demandes émanent des lecteurs propres de l'établissement.

Pour expliquer cette proportion infime de demandes expédiées, c'est-à-dire de recours faits à l'extérieur, plusieurs hypothèses peuvent se conjuguer. En France d'une part, la BIULO est une référence pour sa spécialité; de plus, les lecteurs parisiens ont l'avantage de disposer d'une énorme masse documentaire à proximité qui peut les satisfaire; d'autre part, la BIULO est certes très riche dans son domaine, mais son fonds ne peut cependant pas égaler ceux de toutes les bibliothèques nationales étrangères sur des sujets de recherche pointus. Le public de la BIULO, et en particulier, les enseignants et chercheurs, est un public qui se déplace régulièrement à l'étranger, fréquente les centres de ressources étrangers dont il connaît les fonds, et va consulter sur place les ouvrages dont il a besoin. On peut invoquer également le manque d'outils bibliographiques mis à la disposition des lecteurs pour les catalogues des bibliothèques étrangères, la méconnaissance du service de PEB qui demeure sous-utilisé, ou bien le renoncement à recourir au PEB du fait des délais de satisfaction, de coûts trop élevés. Il est également possible qu'une partie de la communauté universitaire desservie par la bibliothèque des Langues orientales, autre que celle de l'INALCO, fasse appel aux services de PEB de leurs universités respectives : Paris III, Paris VII, Paris VIII .



L'activité de prêt entre bibliothèques pour les bibliothèques universitaires en sciences humaines connaît un taux de satisfaction en général inférieur ou égal à 50 %, beaucoup moins élevé que dans les bibliothèques universitaires scientifiques. Le graphique ci-dessus en est une illustration. C'est le prêt d'ouvrages qui représente la majorité des demandes à la BIULO.

De plus, le catalogue de la bibliothèque est loin d'être informatisé en totalité, la deuxième tranche de rétroconversion devrait être terminée au printemps 99; en d'autres termes, le signalement d'une grande partie du fonds est inaccessible à distance pour les bibliothèques partenaires via le Pancatalogue: beaucoup de demandes reçues sont faites au hasard et en aveugle, présentent la plupart du temps des références fausses ou incomplètes ; elles donnent donc lieu à des réponses négatives et à des réorientations qui rallongent le délai réel de satisfaction du lecteur.



Le chiffrage du délai de traitement permet d'évaluer une part de la qualité du service rendu . L'évolution est globalement positive, vu la croissance continue du nombre de demandes traitées en 4 jours maximum. Mais la diminution des demandes traitées en plus d'un mois n'est pas satisfaisante. Le découpage en secteurs dans le second schéma montre d'ailleurs que 32 % des demandes sont encore traitées après 14 jours, parmi lesquelles 20 % après 1 mois; or ces délais constituent des délais rédhibitoires pour les lecteurs des bibliothèques demandeuses. Le déstockage d'une partie des fonds à Orsay et au CTL explique en partie ces délais importants, les navettes entre la BIULO et ces sites étant jusqu'ici bi-mensuelles.

Par ailleurs, ce délai de traitement fourni par l'ABES est évalué, pour les demandes du réseau PEB, selon les dates correspondant à la réception de la demande et à l'envoi de la réponse via la messagerie. Les délais de transit postal, qui jouent un rôle sensible dans le délai réel de satisfaction de

l'utilisateur final, ne peuvent être évalués. Ce graphique ne reflète donc pas le délai réel de satisfaction qui tiendrait compte du délai de réception par l'utilisateur final. Jusqu'à présent, à la BIULO, un magasinier était chargé de porter les paquets à la poste deux fois par semaine. Il peut s'écouler 4 jours entre la date de réponse donnée à la bibliothèque demandeuse et l'expédition du paquet. Il faut donc considérer les résultats avec prudence.

L'efficacité et la rapidité du travail interne sont mesurées néanmoins grâce à l'évaluation du délai de traitement, ce qui permet à un service de PEB de revenir sur son mode d'organisation et sur sa gestion. Il est évident que la proportion de demandes dont le délai de traitement dépasse 1 mois est un point auquel il faut s'attacher dans les objectifs du projet.

#### ***1.2.1.4 Répartition des partenaires (clients et fournisseurs)***

La répartition des partenaires du PEB en activité demandeur et fournisseur n'a pas pu être chiffrée de manière précise par manque de données mises à disposition. Cependant, un aperçu permet de démontrer la variété des demandeurs. En 1997/1998, depuis l'étranger on relève des demandes ponctuelles de l'Allemagne, des USA, de l'Espagne, l'Italie, la Finlande. En France, ce sont majoritairement des SCD qui envoient le plus grand nombre de demandes via le réseau PEB; quelques bibliothèques spécialisées font aussi appel à la BIULO comme la bibliothèque du Musée Océanographique de Monaco, celle de HEC, l'University of Paris Library, des laboratoires de recherche: l'IREMAM à Aix, l'INRA, l'ORSTOM; l'INIST a également fait appel à la BIULO comme bibliothèque de recours. Certaines bibliothèques municipales font régulièrement appel au service.

Les partenaires auxquels le service du PEB fait appel en tant que demandeur cette fois ne sont guère nombreux étant donné le faible nombre de demandes émises par les utilisateurs locaux. En France, de façon très ponctuelle, le PEB contacte l'INIST, quelques BU (Aix-en-Provence, Reims), la bibliothèque municipale de Lyon, des laboratoires dépendant du CNRS. Les demandes de la BIULO à l'étranger se répartissent essentiellement entre la Diet Library à Tokyo, la British Library, la Staatsbibliothek de Berlin; on peut mentionner le recours à certaines bibliothèques universitaires américaines, canadiennes et australiennes.

## **1.2.2 Organisation et fonctionnement du service**

### ***1.2.2.1 Situation du service / Accueil du public***

Le service du PEB de la BIULO se trouve dans les bureaux internes de la bibliothèque. La démarche que le lecteur doit effectuer pour une demande de prêt-inter est exposée brièvement dans le guide du lecteur, des compléments d'information ont été communiqués au personnel en service public afin de renseigner le lecteur en cas de non-disponibilité du bibliothécaire responsable du service du PEB. Celui-ci est appelé systématiquement par la banque d'accueil pour recevoir le lecteur en personne, vérifier la correction des bulletins. Les lecteurs, prévenus par téléphone dès l'arrivée de leur demande, viennent retirer leurs ouvrages ou photocopies à la banque de prêt. Ce qui leur est destiné est déposé à leur nom derrière la banque dans un espace réservé. Ils les consultent à leur place en salle de lecture. Le règlement d'éventuelles factures est décrit plus loin. Dans tous les cas de démarche de prêt payant, le lecteur est informé du coût à envisager et doit confirmer le maintien de sa demande.

Néanmoins, le fonctionnement, les procédures et les formalités ne sont pas réellement connues du personnel en charge du service public, d'où des erreurs dans l'information transmise au public et des omissions lors du remplissage des bulletins de demande. Le traitement par le responsable en est plus difficile, le délai plus long, et exige souvent un rappel du lecteur pour information complémentaire.

### ***1.2.2.2 La spécificité locale: les catalogues de la BIULO, les fonds spécialisés, la conservation et la communication des documents***

Le catalogue de la BIULO est informatisé en partie, disponible sur le cédérom AUROC; ce cédérom présente en même temps les catalogues de la BU de Haute-Alsace, de la bibliothèque de l'Institut de France, de la bibliothèque d'Art et d'Archéologie, de la BU de Savoie. AUROC recense :

- tous les ouvrages en langues d'Europe occidentale entrés depuis 1960 (sauf les collections, les brochures et les mélanges)

- tous les ouvrages en turc en caractères latins

- entrés depuis 1989, en caractères latins: les ouvrages d'Europe Orientale (Hongrois, Polonais, Roumain, Tchèque); Finnois, Quechua; Vietnamien, etc.

- entrés depuis 1995: les ouvrages en Hindi, Ourdou, Thaï, Birman (notices en caractères transcrits)

- entrés depuis 1997: les ouvrages en Tamoul, en Indonésien (notices en caractères transcrits)

- tous les ouvrages en Tagalog, Bengali, et Tibétain (notices en caractères transcrits)

A côté des postes de consultation d'AUROC, coexistent un certain nombre de fichiers manuels: le fichier « Général-Anonymes »; le catalogue systématique correspondant au fonds ancien jusqu'en 1967; le catalogue des périodiques toujours mis à jour; les fichiers par aires géographiques - Arabe, Asie du Sud-Est, Asie du Sud, Iran, Europe centrale et occidentale, ex-URSS, Afrique-Amérique-Océanie, Roumain-Turc-Hébreu, Chine, Japon, Coréen- divisés en catalogues matières (ouvrages en langues originales et en langues orientales) et catalogues auteurs-anonymes.

A la disposition des usagers dans la salle de lecture, se trouvent également des catalogues imprimés de bibliothèques spécialisées (par exemple, la School of Oriental and African Studies), des catalogues de périodiques localisés, pour différents pays et langues. Les usuels correspondant à chaque aire linguistique sont regroupés: atlas, dictionnaires de langue, encyclopédies générales et spécialisées, en langue occidentale et originale, bibliographies...

3 postes informatiques sont consacrés à la consultation de bases de données bibliographiques sur cédérom: Myriade, Francis, Docthèses, Bibliographie Nationale Française, Hindi-English Dictionary. En ligne sur Internet: 1 poste pour le Pancatalogue, la Library of Congress et Cambridge Library; et 1 poste pour les sites Internet sélectionnés : des sites de bibliothèques françaises (BNF, BPI), de bibliothèques étrangères (British Library, Library of Congress, University of London, National Diet Library ...), des sites documentaires orientalistes.

Cette description démontre la difficulté de recherche à cause de la dispersion des informations selon des critères de langue, de transcription et de dates d'entrée dans la bibliothèque. Il est nécessaire de recourir quasi systématiquement aux spécialistes responsables des fonds, pour l'aide à l'identification et à la vérification des références en langue originale (mal transcrites, ou plusieurs orthographes possibles, différemment entrées dans les catalogues selon l'époque de catalogage...) dans les fichiers manuels.

Les responsables de chaque fonds sont par ailleurs systématiquement consultés avant l'envoi d'ouvrages au caractère ancien, difficilement remplaçables, à destination éloignée, à l'état tangent, ou présentant un caractère spécifique qui puisse en empêcher le prêt. Le service du PEB doit donc prendre en considération tout un ensemble d'aspects des collections de la bibliothèque, et ne peut donc pas fonctionner en autarcie. C'est probablement l'un des avantages du service de PEB à la BIULO, si l'on compare sa situation avec celle d'autres services de prêt inter dont on a pu constaté l'isolement. En contre partie, cela s'avère coûteux en temps; il s'agit d'une étape qui n'est malheureusement pas « compressible » comme une autre tâche de gestion du PEB.

### ***1.2.2.3 Les différentes tâches : la chaîne du traitement des demandes***

#### **Activité fournisseur**

Dans le contexte de la BIULO, l'application « PEB EN LIGNE » a une fonction de « messagerie », réception des demandes, envoi des demandes, envoi des réponses, envoi de demandes de localisation, réception du forum. Toute la chaîne de traitement est manuelle. Les numéros informatiques attribués aux demandes sont inutilisables pour le classement, d'où l'attribution d'un autre numéro de série qui sert d'entrée dans le registre. Les tâches redondantes sont nombreuses ; les demandes imprimées sont photocopiées: un exemplaire accompagne l'envoi de l'ouvrage ou des photocopies, un autre est archivé dans un dossier. Les données d'identification d'une demande sont

saisies manuellement x fois: une fois dans le registre des demandes, une fois dans Mobibop pour valider la sortie de l'ouvrage, une fois dans PEB EN LIGNE pour envoyer la réponse, une fois dans le fichier des relevés pour information lorsqu'il s'agit de photocopies, une fois encore dans le fichier des factures. Or l'activité fournisseur représente le volet le plus important en termes de volume à traiter; il est évident que la gestion informatisée de ce volet dans PebNet sera beaucoup plus rapide et plus efficace, comme on le verra en détails dans l'exposé des fonctionnalités.

#### 1- Réception des demandes

- par messagerie (application PEB) : impression des demandes
- par courrier

#### 2- Saisie des références sur le registre des demandes informatiques et manuelles pour la France

-ressaisie du n° informatique de la demande, attribution d'un autre n° interne (qui correspond en fait à un numéro d'inventaire, un numéro d'entrée dans le registre) qui est apposé aussi sur la demande imprimée, idem pour les demandes reçues par courrier.

-ressaisie des données pour l'identification de la demande: date, établissement demandeur, titre, auteur, lecteur, ouvrage français/étranger, cote, original/photocopie, observations.

3- Recherche et identification des ouvrages demandés et vérification : dans le cédérom AUROC, catalogue informatisé de la bibliothèque; dans les fichiers manuels de la salle de lecture, avec l'aide des spécialistes de fonds.

4- Recherche dans les magasins et pose des fantômes.

Photocopie des articles demandés

5- Enregistrement des cotes et des réponses négatives dans le registre

6- Enregistrement des prêts du PEB dans Mobibop

7- Préparation des envois: photocopies des demandes, recommandations et instructions à la bibliothèque demandeuse (durée du prêt, consultation sur place, précautions), récépissés postaux d'envoi en recommandé. Expédition.

8- Edition des relevés d'information pour facture (des photocopies seulement) et saisie des données pour l'établissement des factures cumulées dans deux fichiers Excel distincts

9- Saisie des réponses positives et négatives dans la messagerie du réseau PEB

10- Archivage des originaux des demandes

11- Gestion des retours: enregistrement dans Mobibop et saisie de la date du retour dans le registre papier

Un second registre du même type est tenu parallèlement pour le traitement des demandes provenant de bibliothèques étrangères. La procédure est similaire mis à part la voie de communication, postale uniquement.

#### **Activité demandeur**

Ici, les lourdeurs sont directement liées à la gestion manuelle et une dispersion des informations (plusieurs registres, plusieurs séries de numéros d'entrée attribuées aux demandes dans les 2 registres France/Etranger); elles se ressentent moins dans le travail quotidien vu le faible nombre de demandes à expédier. Cette répartition des données de traitement est peu pratique cependant. Elle ne permet pas d'avoir une vision nette de l'état des demandes expédiées; si un lecteur désire être informé sur l'avancée de ses demandes, retrouver ses demandes dans ces registres demeure encore possible, mais parce qu'il y en a peu, et parce que le lecteur qui en fait peu se souvient de certaines données qui permettent d'identifier la demande... De plus, il n'existe pas de fichier de facturation complet concernant le volet demandeur; les factures sont réglées au fur et à mesure de leur réception, la mention du règlement est reporté dans le registre et les factures sont archivées. Lorsqu'un problème vient à se poser, retrouver la demande concernée est problématique.

Le service de prêt entre bibliothèques en activité demandeur joue pour l'instant un rôle de simple transmetteur de demande, alors que les autres services de PEB observés se chargent de localiser certaines références. Cela s'explique par le fait que les outils de localisation sont mis à la disposition du public, comme le Pancatalogue, ainsi que d'autres catalogues de bibliothèques étrangères, comme celui de la British Library en ligne sur Internet; par ailleurs, les utilisateurs du PEB les plus réguliers connaissent les références et le fonds étrangers qui les possèdent, ciblent en général très bien leurs demandes de prêt international. Le responsable du service de PEB ne peut

effectuer des recherches en langue originale dans les catalogues des bibliothèques étrangères comme la National Diet Library à Tokyo, par exemple, ce qui voudrait dire qu'il les connaît toutes. Dans ce contexte particulier, le rôle du PEB serait plutôt d'orienter les demandeurs éventuels vers telle ou telle recherche et les guider lors d'une interrogation, non effectuer la recherche à la place d'un lecteur spécialiste en langue. En tous les cas, les références et localisations déposées par les lecteurs sont vérifiées –au cas où elles seraient présentes dans le fonds de la BIULO- ; les tuteurs de la bibliothèque présents dans la salle de lecture peuvent aider les demandeurs de PEB dans la recherche et localisation.

- 1- Réception des formulaires de demande de prêt. Pour des demandes à l'étranger, les lecteurs ont identifié précisément et localisé leurs ouvrages; la plupart du temps, ils connaissent les fonds des bibliothèques
- 2- Saisie des demandes dans un registre consacré aux demandes émises par la BIULO: mêmes données que précédemment - date traitement et envoi de la demande, références bibliographiques, type de document, identification du lecteur, coordonnées du fournisseur choisi, date de réception de l'ouvrage demandé, date de réexpédition de l'ouvrage, paiement facture,- attribution d'un n° d'ordre, et précision des coordonnées précises du lecteur demandeur. Il existe un registre pour les demandes envoyées en France et un registre pour les demandes envoyées à l'étranger.
- 3- Vérification de la localisation des documents demandés dans les catalogues collectifs disponibles: Pancatalogue, Myriade, Docthèses, catalogues de bibliothèques étrangères; envoi des demandes à l'établissement sélectionné comme fournisseur, soit par voie postale, soit par messagerie PEB.
- 4- Réception des ouvrages, inscription date dans le registre
- 5- Information transmise au lecteur de l'arrivée de son document: courrier, téléphone, fax
- 6- Mise à disposition à la banque de prêt des ouvrages et photocopies au nom du lecteur
- 7- Réexpédition et saisie dans le registre de la date du retour, préparation des envois en recommandé.

#### ***1.2.2.4 Tarification et règlement***

La BIULO pratique la gratuité du prêt d'ouvrage pour la France. Ses tarifs pour les photocopies sont les suivants, en conformité avec les recommandations du ministère:

26 F HT pour la première tranche de photocopies (10 pages) , et 13 F HT pour les tranches suivantes.

Pour l'étranger, le prêt est payant à raison de 10 coupons réponses internationaux par ouvrage ou 1 coupon IFLA Voucher par ouvrage. La première tranche de photocopies revient à 47 F HT, les tranches suivantes à 23 F HT; le paiement est également demandé en coupons internationaux ou coupons IFLA.

Une lettre d'information expliquant les modalités de la facturation pratiquée par la BIULO est communiquée lors de chaque première transaction avec une bibliothèque partenaire.

Les transactions en France sont relativement aisées pour ce qui concerne la facturation au lecteur des demandes émises par la BIULO. En revanche, les procédures se multiplient et se diversifient avec les partenaires étrangers. Les mesures prises actuellement tentent d'aller dans le sens d'une simplification des procédures de paiement des factures internes. La BIULO refacture au lecteur les frais liés à une demande faite à l'étranger. La facture envoyée par le fournisseur est présentée au lecteur; il est demandé à celui-ci de se rendre à la poste (située à moins de 100 m de la bibliothèque...) afin de payer par mandat ou par coupons internationaux selon les exigences du fournisseur. La BIULO lui remet son ouvrage ou ses photocopies en échange du justificatif du mandat rapporté. Dans le cas particulier des demandes de prêt envoyées au British Library Document Supply Centre, la procédure est différente: un chèque de 100 francs est demandé au lecteur lors du dépôt de la demande, il ne sera encaissé qu'avec l'aboutissement de la demande. Un document d'information général concernant les délais, le coût, et le suivi de la demande, doit être communiqué à la banque de prêt afin que le personnel en service public puisse donner les renseignements nécessaires au lecteur demandeur.

Les modalités de facturation ont été revues et réorganisées à la fin de l'année 1997 à la demande de la direction. Les solutions ont été aménagées au fur et à mesure, en fonction des problèmes survenus et des spécificités du prêt international notamment. La diversification, l'absence d'uniformisation des procédures tant à l'échelle nationale qu'internationale ne simplifient guère la gestion de ce volet du PEB.

### Modalités de prêt

Les ouvrages exclus du prêt pour le public de la BIULO, uniquement consultables sur place ne recouvrent pas ceux du PEB. La BIULO n'autorise que les prêts pour les ouvrages datant de moins de vingt ans. Le PEB prête ces ouvrages mais n'autorise que la consultation sur place à la bibliothèque demandeuse. Sont exclus du PEB (prêt et photocopies) les ouvrages antérieurs à 1900, les périodiques, les dictionnaires, les usuels, les thèses. Dans tous les autres cas, comme on l'a précisé, il convient de consulter le responsable de chaque fonds (ouvrage qui doit être envoyé à l'étranger et donc soumis aux aléas du voyage, ouvrage dans un état moyen,...).

Les ouvrages sont prêtés pour une durée d'un mois. Une vérification régulière du registre est effectuée et les lettres de relance éditées.

La BIULO ne traite pas les demandes en provenance de la banlieue parisienne; ce sont les lecteurs qui se déplacent jusqu'à l'établissement en question.

## **1.2.3 Moyens et outils**

### ***1.2.3.1 Equipement informatique: matériel et logiciel***

La BIULO fonctionne avec un réseau Novell, Netware 3.12. Ce sont des cédéroms qui sont essentiellement installés en réseau aussi que les logiciels de bureautique. Parallèlement le logiciel gestionnaire de prêt Mobibop est installé en réseau sur certains postes en interne, autres que ceux de la banque de prêt; le poste du service de PEB en fait partie. Des postes sont consacrés au travail de catalogue sur OCLC via Internet. Le serveur Internet de la BIULO est situé à Jussieu.

Le micro-ordinateur du bureau du PEB est un Pentium 75 PCI, avec 8 Mo de mémoire, 540 Mo sur le disque dur, une carte réseau, un processeur 66 Mhz; il fonctionne sous Dos 6.22, et Windows 3.11. Sur ce poste est installée l'application PEB en ligne, de Mobibop, du cédérom AUROC, de toute la bureautique Windows, de la connexion à Internet via le navigateur Netscape. A court terme, l'interrogation de Myriade et du Pancatalogue sera également possible depuis ce poste; l'interrogation de toute autre source bibliographique informatique nécessite d'aller en salle de lecture.

### ***1.2.3.2 Personnel***

Un bibliothécaire à temps plein doit être responsable du service de prêt entre bibliothèques, et devra consacrer 4 heures hebdomadaires en service public.

Le secrétariat de la bibliothèque assure le règlement, l'encaissement et la comptabilité des factures.

### ***1.2.3.3 Budget 1997***

#### Dépenses/Recettes 97

Ces données sont lacunaires et approximatives, il n'existe pas encore réellement d'évaluation pour le budget du PEB. L'identification et l'évaluation des coûts constitueront un des objectifs de la réorganisation du service.

#### Recettes

-Activité France et Etranger (coût estimé de l'affranchissement, sur la base d'un coût moyen de 50 F par envoi de livre): 47 750 F

*Remarque: Depuis le 1er septembre 97, les frais forfaitaires d'envoi d'ouvrage jusque là d'un montant de 50 F, ne sont plus facturés par la BIULO.*

-Subvention Ministère de l'Education Nationale et de la Recherche: 25 000 F

**TOTAL Recettes : 72 750 F**

#### Dépenses

-Activité France et Etranger (total des facturations, total des coupons réponses internationaux, timbres; carnet de formulaires de prêt (20 formulaires = 2650 F) et carnet de coupons pour les photocopies (20 coupons = 1060 F) commandés à la British Library) : 37 500 F

-Connexions et transferts des données avec l'ABES :

<u>Tranches de demandes par trimestre</u>	<u>Prix HT de la demande émise dans la tranche</u>
0-100	7,00 F
101-300	5,00 F
301-500	2,50 F
501-1000	2,00 F
1001-2000	1,50 F
2001-4000	1,00 F
plus de 4000	0,50 F

Pour la BIULO , par an, sur le réseau PEB , sont transmises moins de 100 demandes : 700 F

-Frais de port : en moyenne 50 F par colis recommandés (envois et retours d'ouvrages) :  
50 000 F

**TOTAL Dépenses : 88 200 F**

### **Conclusion**

**L'analyse de l'existant du service de PEB à la BIULO met en évidence la lourdeur d'une gestion manuelle ancienne qui consomme beaucoup de temps en saisies répétitives pour un résultat insatisfaisant du point de vue du recueil, de la rigueur et de la gestion de l'information. Il apparaît évident que l'informatisation du service avec le logiciel PEBNET permettra une remise à niveau du traitement des demandes et la constitution d'une base de données jusque là inexistante.**

**Néanmoins, les particularités de la bibliothèque engendrent parallèlement des tâches supplémentaires que l'automatisation ne résoudra pas : la recherche dans les catalogues, le temps passé en magasins à la recherche des ouvrages, la consultation des spécialistes de fonds linguistiques à plusieurs reprises dans la chaîne de traitement.**

**Dans ces conditions, l'objectif d'utiliser au maximum les fonctionnalités du logiciel pour automatiser les tâches de gestion doit présider dans la réalisation du projet.**

## 2.GESTION DU PROJET

### 2.1 GESTION DU PEB AVEC PEBNET ET REORGANISATION DU SERVICE

#### 2.1.1 Les objectifs du projet

Les objectifs définis sont regroupés dans le tableau ci-dessous; en face de chacun d'eux, figurent les divers indicateurs retenus dès ce moment pour vérifier l'atteinte et/ou la révision des objectifs au moment de l'évaluation du projet. Les moyens définis pour l'atteinte de ces objectifs sont exposés dans les paragraphes suivants. La colonne intitulée « Observations » replace les objectifs dans les deux volets d'activité du PEB.

Le premier ensemble d'objectifs concerne la gestion interne du service liée à l'installation de PebNet, et à l'utilisation optimum de ses fonctionnalités, autrement dit l'**Augmentation de l'efficacité de gestion**:

- réduire des délais de traitement
- augmenter jusqu'à 50 % de la proportion de demandes traitées en moins de 4 jours
- mettre en œuvre d'un suivi de l'activité du service et de l'efficacité de gestion

Le second ensemble d'objectifs s'attache à mieux intégrer le prêt entre bibliothèques comme un service au public de la BIULO, soit l'**Amélioration de la mise en valeur du service de PEB** :

- mieux connaître la typologie des utilisateurs du PEB
- mieux faire connaître le service aux lecteurs de la BIULO

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs retenus	Observations
Augmentation de l'efficacité de Gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire des délais de traitement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre de demandes reçues</li> <li>-Temps moyen passé pour traiter une demande de fourniture totalement</li> <li>-Temps moyen passé pour chacune des étapes du traitement</li> </ul>	Activité FOURNISSEUR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter jusqu'à 50% des demandes traitées en moins de 4 jours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre de demandes satisfaites en moins de 4 jours/ nombre total de demande</li> </ul>	Activité FOURNISSEUR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre un suivi de l'activité du service et de l'efficacité de gestion :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taux de satisfaction général en fournisseur et demandeur</li> <li>-Répartition origine des demandeurs (BU, hors PEB,...; France/Etranger)</li> <li>-Taux de satisfaction en fonction du type de demande en fournisseur et demandeur</li> </ul>	Activité FOURNISSEUR Activité DEMANDEUR

Amélioration de la mise en valeur du service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux connaître la typologie des utilisateurs du PEB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre d'utilisateurs du PEB</li> <li>-Taux de fréquentation du service</li> <li>-Fréquence d'utilisation</li> <li>-Nombre de demandes émises /usager</li> <li>-Répartition des différents publics (niveau étudiants, chercheurs, enseignants) et taux de fréquentation par catégorie d'utilisateur</li> </ul>	Activité DEMANDEUR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux faire connaître le service aux lecteurs de la BIULO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evolution des indicateurs précédents</li> </ul>	Activité DEMANDEUR

## 2.1.2 Description des fonctionnalités du logiciel

### 2.1.2.1 Fonctionnalités générales et transformations de l'organisation manuelle (tableau) / modalités d'installation

L'observation de quatre services de prêt entre bibliothèques différents a permis de mettre en évidence certains points communs. On a choisi de présenter ces aspects de l'organisation du travail en parallèle des fonctionnalités de PebNet, en encadré.

Le progiciel PebNet a donc été conçu pour permettre la gestion de la fourniture de documents, c'est-à-dire:

- le traitement des transactions de prêt entre bibliothèques
- la constitution d'une base de données locales (partenaires du réseau PEB et hors PEB, lecteurs et organismes auxquels ils sont rattachés, modes de tarification selon les différents types de clients, de transactions, ou de niveaux de service, les organismes de rattachement pour la facturation des demandeurs -par exemple les laboratoires pour les chercheurs- , les titres demandés appartenant au fonds de la bibliothèque).
- le traitement de la facturation
- le traitement des statistiques

#### - **PebNet sous Windows:**

Les fonctionnalités liées au système d'exploitation Windows sont utilisables avec PebNet: le copier-coller, le couper-coller, la création de plusieurs fenêtres et leur organisation en mosaïque. Cela offre une facilité d'utilisation non négligeable.

#### - **Gestion des données locales et Traitement des transactions de prêt inter:**

-le fichier lecteurs et le fichier des organismes de rattachement permettent de gérer les usagers du PEB (identifiant, statut, coordonnées, date, inscription...) et de les rattacher éventuellement à des organismes de rattachement ou laboratoires d'université. Cette possibilité est largement exploitée dans les bibliothèques scientifiques que l'on a pu visiter: ce cas de figure se rencontrant très fréquemment, cette option permet une gestion beaucoup plus aisée de la facturation. En bibliothèque universitaire sciences humaines, le rattachement des lecteurs, même en troisième cycle, à des laboratoires de recherche, existe peu; les lecteurs payent eux-mêmes leurs demandes de fourniture de documents. La constitution de ce fichier lecteurs à la BIULO permettra, d'une part, d'éviter la ressaisie manuelle de leurs coordonnées sur le registre, et d'autre part, une meilleure connaissance des utilisateurs du PEB en activité demandeur.

-le fichier des partenaires du réseau PEB: le serveur de l'ABES intègre et met quotidiennement à jour la liste de tous les membres du réseau PEB; les données figurant dans ce fichier sont le RBCCN, les

dates de fermeture et de réouverture d'un site, le nom de la bibliothèque partenaire, la section, la tutelle, si le site est PebNet, si le site est classé Médecine, Pharmacie, Science (MLS) ou Droit, Lettres (DL), les coordonnées, un identifiant (25 caractères qui permettent d'attribuer un identifiant au partenaire PEB par exemple un numéro de lecteur pour la gestion des prêts), si l'établissement est son propre payeur ou s'il a un payeur de niveau supérieur.

-le fichier des partenaires hors réseau PEB qui comporte un certain nombre de champs pour se constituer son propre fichier de partenaires hors réseau PEB.

Ces trois fichiers apporteront une nouveauté dans la gestion du PEB à la BIULO: la centralisation, la facilité et la rapidité de consultation des données relatives aux utilisateurs de son service PEB: lecteurs, bibliothèques demandeuses, bibliothèques prêteuses, autrement dit, une meilleure connaissance de son public.

-le fichier des organismes payeurs contient toutes les informations comptables utiles au traitement de la facturation: identification de l'organisme, établissement bancaire, crédit, débit, TVA. Un « qualifiant de facturation » peut être attribué aux lecteurs, organismes de rattachement, partenaires PEB et hors PEB; ces qualifiants correspondent à des services ayant des coûts différents que PebNet prendra automatiquement en compte au moment de l'établissement de la facture, depuis le catalogue des coûts et services constitué au préalable. Des critères de regroupement, périodicité ou autre sont définis dans ce fichier afin de générer les factures selon son souhait et celui des demandeurs.

-le fichier des titres: PebNet permet par le biais de ce fichier de constituer une liste de titres. Ce fichier a été conçu pour générer des statistiques en vue de l'aide à l'acquisition, surtout intéressante pour les titres de périodiques. L'alimentation et l'utilisation de la liste se fait à partir de la fonction « Demandeur » au moment de la saisie du titre sur le formulaire de demande.

- La première observation importante lors des visites des services de PEB montre que l'outil informatique et la possibilité de gérer une base de données locales dans PebNet n'ont pas éliminé la gestion parallèle de fichiers papier. Différentes raisons pour cela selon les bibliothèques.
- L'abandon total de fichiers papier n'est pas une pratique admise par le personnel la plupart du temps, question de sécurité et de sauvegarde des données pour beaucoup, question de difficulté à abandonner complètement certaines habitudes de travail pour d'autres. La consultation des fichiers papier de demandes et de fichiers lecteurs pour le renseignement, est fréquente, à cause de la manipulation du logiciel non maîtrisée par tous les agents pouvant renseigner sur le prêt inter. Dans le cas où le service de PEB n'est pas accessible au public, les fichiers papiers permettent à l'ensemble des agents qui assurent le service public de renseigner le lecteur sans connaître la manipulation du logiciel. Ainsi voit-on le maintien d'un fichier de demandes par lecteurs et d'un fichiers de demandes par n° d'enregistrement.
- La base de données locales de PebNet est à même de remplacer tous les fichiers papier et c'est ce qui présidera à la réorganisation du PEB à la BIULO. Toutes les transactions, qu'elles se fassent par le biais du réseau PEB ou manuellement, sont rentrées dans la base. Elles peuvent être archivées et sont régulièrement sauvegardées. Il est nécessaire cependant de conserver les formulaires de demandes remplis par les lecteurs, qui sont signés, afin de parer aux réclamations éventuelles de lecteurs, ainsi qu'au respect du droit de reproduction pour les demandes de photocopies.

A la bibliothèque des Langues Orientales, la configuration des catalogues obligera à l'impression des demandes pour effectuer plus commodément la recherche: le déplacement dans la salle de lecture est obligatoire pour la consultation des catalogues papier, la rétroconversion du catalogue n'étant pas achevée. Pour l'instant, depuis le poste du PEB, on peut consulter le cédérom AUROC uniquement; le cédérom MYRIADE devrait être installé bientôt. Le catalogue des ouvrages en langues originales, pour les ouvrages anciens, et pour les périodiques se trouvent dans la salle de lecture, ainsi qu'un poste d'interrogation de DOCTHESES, MYRIADE, PANCATALOGUE, INTERNET. Néanmoins, il est évident que la conservation de ces demandes imprimées et des demandes reçues par courrier est exclue, une fois le traitement et la saisie effectués dans PebNet. Une fois encore, il apparaît que une meilleure information du personnel, par le biais d'un document de référence par exemple, évitera la gestion parallèle de fichiers papier et informatique redondants.

La ressaisie de demandes manuelles risque également d'être plus importante: les bibliothèques étrangères envoient le formulaire IFLA de prêt international par la poste.

### **-Les éditions de données:**

Il est possible de définir et de personnaliser toutes ses éditions. PebNet propose plusieurs modèles, soit en mode « rapide » (typographie et mise en page sommaire), soit en mode « Word » (édition dans l'application Word à partir des données de PebNet). On peut éditer, en totalité ou partiellement:

- les catalogues de données locales: lecteurs, titres, organismes payeurs, partenaires hors réseau
- des courriers à partir des formulaires

Par ailleurs, le serveur Web de l'ABES permet de récupérer, en s'y connectant les derniers modèles d'édition disponibles ( avis au lecteur, formulaires, étiquettes de mailing...).

### **-Les statistiques:**

PebNet permet de disposer d'un certain nombre de statistiques utiles au suivi de la gestion de l'activité de prêt inter:

- statistiques sur l'activité demandeur et fournisseur relatives aux demandes dans le réseau PEB et hors PEB, dans la base en cours et dans la base archive.
- statistiques sur les titres saisis dans la base au fur et à mesure du traitement des demandes
- statistiques par sites fournisseurs et sites demandeurs; PebNet permet d'obtenir des statistiques par pays demandeur et pays fournisseur.

- Dans les différents services de PEB observés, le personnel effectue parallèlement des statistiques manuelles, pour plusieurs raisons.
- D'abord, les statistiques éditées par PebNet semblent comporter une certaine marge d'erreur. Un écart existe qui concerne les demandes que l'utilisateur fait suivre dans le réseau Hors Peb . Une demande qui devient « hors peb » le reste ; de fait, elle n'est plus comptabilisée dans les réponses négatives PEB. Des statistiques manuelles donneraient des résultats plus proches de la réalité.
- Les statistiques tenues manuellement sont donc jugées comme étant plus fines et plus fiables. La charge de travail supplémentaire amenée doit être prise en compte, pour un cas d'erreur qui est marginal..
- Ensuite, les statistiques sont faites en fonction du type de transmission utilisé pour les demandes : téléphone, courrier, messagerie, fax.

L'ABES crée des statistiques dans PebNet ou fabrique des interfaces ; elle a par ailleurs le projet de fournir sur le site de l'ABES <http://pebnet.abes.fr>, un chapitre « statistiques » qui permettra aux utilisateurs de générer leurs statistiques sur leur propre base de données à partir des traitements disponibles sur le serveur. Les utilisateurs peuvent aussi créer leurs propres statistiques à l'aide d'ACCESS qui travaillera directement à partir de la base de données de PebNet.

### **- La facturation:**

PebNet permet de gérer la facturation des transactions de PEB dans tous les cas de figure: il est possible de facturer différents produits et services définis au départ. Certains, comme les tranches de photocopies, télécopies, microformes, sont préinstallés et paramétrables. On peut de plus personnaliser un catalogue d'autres services complémentaires dans une table de paramètres de facturation, où figurent les tarifs pour facturer un payeur, ainsi que les tarifs de ses propres fournisseurs. Lorsque l'on reçoit ou que l'on expédie une réponse positive, PebNet dispose de tous les éléments nécessaires à la préparation soit de la facturation du service au partenaire, soit de la refacturation du service reçu à son lecteur: le type de service, le nombre de pages reproduites, et le statut du client. PebNet édite des relevés d'aide à la facturation et les factures selon la périodicité choisie et paramétrée pour chaque partenaire.

- Le module de facturation offert dans la version 2 du logiciel PebNet n'est pas utilisé par les services de PEB observés, ni pour l'édition des notes informatives, ni pour l'édition des factures proprement dites. Le paramétrage du volet de facturation apparaît délicat aux personnels qui, chargés d'autres tâches que le PEB, ne consacrent que le temps nécessaire au traitement des transactions. Il convient de préciser que la version 2 de PebNet , qui offre un volet facturation beaucoup plus développé, venait d'être installée et que le personnel n'avait reçu aucune formation à son utilisation. De manière générale, la gestion administrative des factures est prise en charge par le secrétariat et la comptabilité générale ; le lien avec le service de PEB se fait par la transmission des relevés d'aide à la facturation fournis par l'ABES, qui servent donc à la vérification et à la

préparation des factures aux bibliothèques partenaires. Le nouveau système de gestion comptable utilisé dans les bibliothèques universitaires, Nabuco, ayant engendré des changements, le lien entre PEB et comptabilité s'est allégé pour l'instant du paramétrage des facturations et refacturations via PebNet. Autrement dit, la gestion de la facturation se fait encore manuellement. En revanche, à la section Sciences de Montpellier I, pour la fonction demandeur (refacturation aux organismes de rattachement), les relevés émis par PebNet sont transmis à la comptabilité et sont utilisés pour l'émission des factures qui elles, sont effectivement éditées par le système comptable.

- Une réflexion de la bibliothécaire responsable du PEB en sciences devrait aboutir vers la gestion dans PebNet à la fois des factures du PEB et de la Recherche Documentaire Informatisée. L'harmonisation avec le service comptable est en cours. Cela montre l'adaptation de l'outil informatique aux structures de différents services, ici la RDI et le PEB qui sont liés dans leur fonctionnement.

A la BIULO, les notes d'information pour factures et factures cumulées sont actuellement réalisées par le service du PEB. Le secrétariat de la bibliothèque conserve les archives des factures éditées ; il est chargé du suivi de paiement des factures. Mais cette gestion, qui oblige à créer des modèles dans deux fichiers Excel, à mettre rigoureusement à jour par deux manipulations redondantes les relevés et les factures, oblige en même temps à gérer un fichier papier de factures, sera largement améliorée grâce à l'utilisation du module de facturation disponible dans PebNet : les données des transactions sont reversées instantanément dans le volet de facturation –pas de ressaisie grâce à la base de données locales-, les paramétrages sont faits à l'avance, les modèles d'édition également.

- **Fonctionnement en monoposte ou en réseau:**

PebNet peut fonctionner en monoposte ou en réseau. Pour l'instant à la BIULO, il le sera en monoposte. Cependant, il est intéressant de savoir que deux profils types d'utilisateur sont définissables (profil administrateur et profil utilisateur « professionnel ») dans un contexte en réseau.

- Le PEB section sciences de Montpellier II est le plus développé et, en même temps, celui au sein duquel la répartition des tâches est la plus rationnelle. Une bibliothécaire responsable du service effectue les recherches bibliographiques et de localisation, elle gère également la gestion des fichiers réseau, lecteurs, statistiques et le paramétrage de la facturation (en cours). 2 secrétaires saisissent les demandes sur le logiciel PebNet et gèrent les transactions; l'une d'entre elles s'occupant en particulier de la gestion administrative des factures et refacturations. 1 CES est affecté au PEB et un autre réalisent les photocopies demandées par les bibliothèques emprunteuses. 1 magasinier en titre est affecté au service. 3 postes en réseau PebNet: 1 poste serveur uniquement avec PebNet (pour éviter le problème des virus), et 2 postes clients.

A la BIULO, une seule personne est chargée du PEB. PebNet sera donc installé en monoposte. Mais, si le volume des transactions augmentait encore, et avec lui, la charge de facturation, la répartition du travail avec le secrétariat justifierait une mise en réseau.

-**Modalités d'installation :**

PebNet fonctionne sur un poste minimum Pentium 16 ou 32 Mo de RAM, sous Windows 95 ou Windows NT. Ce micro doit être relié à Internet et équipé de Word, un navigateur, une messagerie locale afin de faciliter la communication durant les périodes de mises en oeuvre et pour permettre le transfert des forums.

Le logiciel peut être installé directement par la personne responsable de l'informatique sur le site concerné ; l'ABES n'intervient plus pour l'installation.

Avant l'installation de PebNet, il faut procéder à l'installation du logiciel PCANYWHERE. Le logiciel est téléchargé directement sur le poste informatique du PEB le jour convenu avec l'ABES .

**Tableau Récapitulatif des fonctionnalités de PebNet**

Le tableau ci-dessous récapitule les fonctionnalités en les remplaçant dans chacun des volets de l'activité ; il vise à mettre en évidence les avantages de l'automatisation du PEB, ainsi que les problèmes résiduels liés aux spécificités de la BIULO, exposés dans le paragraphe suivant.

Tâche	Fonctionnalités	Efficacité de gestion	Problèmes résiduels
<b>Gestion de l'Activité DEMANDEUR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Création d'une demande de fourniture:</b> formulaire informatique avec champs bibliographiques et champs de données locales/ remplissage semi-automatique ou manuel/ Récapitulatif de la demande et Validation</li> <li>• <b>Lecture des réponses reçues aux demandes expédiées:</b> traitement des réponses selon leur type</li> </ul>	<p><b>Bilan et suivi global de l'activité des 2 volets</b> grâce aux fonctions : « Bilan général de l'activité fournisseur » et « Bilan général de l'activité demandeur »</p> <p><b>Bilan de son activité jour par jour</b> grâce aux fonctions: « Bilans de connexion »</p> <p>Ces fenêtres offrent une vue structurée et comptabilisée de son travail, en rappelant les diverses catégories de transactions, pour les consulter ou y apporter des modifications</p>	<p><b>Saisie des transactions manuelles</b></p> <p><b>Translittération et / ou Harmonisation de la base pour les références en langue non occidentale</b></p>
<b>Gestion de l'Activité FOURNISSEUR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Traitement des réponses à expédier:</b> réponses à expédier, demandes reçues en cours, demandes traitées, transactions manuelles</li> <li>• <b>Gestion du prêt / retour</b></li> </ul>	<p><b>Disparition des outils de gestion papier</b>, lourds à manipuler, moins fiables et ne permettant pas une recherche et une vérification rapide.</p>	<p><b>Saisie des transactions manuelles</b></p> <p><b>Translittération et / ou Harmonisation de la base pour les références en langue non occidentale</b></p> <p><b>Saisie dans MOBIBOP</b></p>
<b>RECHERCHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recherche de formulaires en cours ou archivés, multicritères:</b> états de circulation, objet de la demande, type de réponse à la demande, gestion du prêt, nom du lecteur, gestion des emprunts aux bibliothèques du réseau</li> </ul>		
<b>FACTURATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etablissement et édition des factures et relevés pour information</b>, selon les critères de tri choisis, selon le type de fournisseur ou demandeur, selon le type de service, selon la périodicité</li> </ul>	<p>Les données des transactions qui ont fini de circuler sont reversées dans une table d'archive ; les traitements de facturation et de statistiques s'effectuent sur cette table archive, <b>sans ressaisie.</b></p>	
<b>STATISTIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etablissement et édition des statistiques</b> nécessaires à l'évaluation de l'activité de PEB</li> </ul>	<p>PebNet fournit un certain nombre de statistiques qui remplacent avantageusement des comptages manuels fastidieux et offrent l'opportunité d'avoir à sa disposition et sans recueil malaisé <b>une représentation de l'activité du service</b>, les données utiles à un tableau de bord</p>	
<b>EDITION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modèles d'édition</b> pré-paramétrés, possibilité de personnaliser, pour statistiques, facturation, courriers divers de gestion, étiquettes</li> </ul>		

### **2.1.2.3 Problèmes résiduels**

#### **-Saisie manuelle dans PebNet :**

PebNet est un outil de gestion efficace pour toutes les transactions qui passent par le réseau PEB. Un certain nombre de demandes, plus ou moins élevé selon les établissements, qui doivent être ressaisies manuellement dans PebNet pour que les données puissent entrer dans la base de données locales et servir au traitement informatique des éditions, facturations et statistiques. Ces demandes sont bien sûr celles qui ne transitent pas par la messagerie PEB mais par voie postale, par télécopie, voire mail.

La plupart des transactions que traite le service de PEB de la BIULO se font avec l'étranger: elles se font en grande majorité par voie postale, puisque ces partenaires ne font pas partie du réseau PEB. L'ensemble de ces demandes, **en activité demandeur**, seront donc saisies deux fois: dans PebNet, à la fois pour les statistiques, la gestion du prêt et du retour de l'ouvrage, les références et la refacturation du lecteur demandeur; et seront recopiées sur le bulletin de prêt international de l'IFLA afin de transiter par la poste. Il existe dans PebNet un formulaire proche du type IFLA utilisé par exemple par la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg, par la section Lettres de la BU de Grenoble, mais il n'est pas accepté par toutes les bibliothèques prêteuses. Il faudrait donc réaliser un formulaire informatisé qui réponde aux exigences du prêt international, qu'il serait ensuite possible d'envoyer par fax ou e-mail.

De la même manière, **en activité fournisseur**, les demandes de fourniture reçues sur les bulletins papier, en provenance d'établissements hors réseau PEB, seront ressaisies dans PebNet.

Cette saisie manuelle est inévitable, le traitement sera donc plus long que pour les transactions avec les partenaires du réseau PEB ; elle permet cependant de traiter plus vite par la suite les autres étapes de traitement de la demande.

#### **-Saisie des références en langues non-occidentales dans PebNet:**

L'utilisation de PebNet dans le service de PEB s'entend pour tous les types de transactions; le maximum doit être fait pour qu'une gestion manuelle ne suive pas en parallèle de la gestion informatique: la base doit contenir toutes les informations nécessaires au repérage uniforme des données et à l'exactitude des statistiques.

La saisie de transactions manuelles –**en activité fournisseur et demandeur**- dans les formulaires informatiques de PebNet dans le cas de références en langue non-occidentale pose problème: les caractères spécifiques nécessaires, et en particulier les signes diacritiques font défaut. La recherche dans la base et l'identification des références bibliographiques nécessite donc la translittération des langues non-occidentales. Il sera donc demandé aux spécialistes de fonds linguistiques de translittérer ces demandes systématiquement.

#### **-Gestion des prêts, retours, relances : Mobibop et PebNet**

Le système Mobibop qui gère la circulation des ouvrages à la BIULO est paramétré pour ne prendre en compte que le prêt d'ouvrages dont la date d'édition est de moins de vingt ans. L'amplitude de prêt pour le PEB est plus grande: jusqu'à 1900.

Les prêts du PEB –**en activité fournisseur**- sont tous saisis dans Mobibop seulement sous forme de messages attachés au document, et ne sont pas comptabilisés en tant que sorties d'ouvrages. Cette manipulation demeurera après l'installation de PebNet : la rentrée de ces informations dans Mobibop est indispensable au personnel en service à la banque de prêt, pour connaître la situation d'un ouvrage et pour informer un lecteur de l'arrivée de son ouvrage –**en activité demandeur**-.

L'inconvénient de ce système est la non comptabilisation des ouvrages en PEB comme emprunts : les lettres de relance ne peuvent être faites avec Mobibop mais à partir du registre papier des demandes, en fonction de la date d'envoi de l'ouvrage. PebNet apportera un plus pour cette gestion du prêt/retour et pour l'édition des lettres de relance, d'arrivée des ouvrages même si l'utilisation parallèle de Mobibop se poursuivra.

## 2.1.3 Intégration du service du PEB dans l'établissement

### 2.1.3.1 PEB et Accueil

On a dit un peu plus haut que l'activité du service de PEB variait en fonction des collections disponibles, mais aussi de l'utilisation du service par le public. Il est évident que l'intégration du service dans la structure et la dynamique de l'établissement a un impact sur cet usage. On a retenu ici trois exemples. Le premier reflète la situation actuelle du service de PEB à la BIULO; le second présente une situation intermédiaire, à la fois pour le lien établi entre le PEB et la recherche bibliographique, et pour l'accueil du service; enfin, le troisième montre un choix de positionnement du service qui serait le plus profitable pour la BIULO.

- Le service de PEB de la bibliothèque de l'INRP n'est pas très visible, ni dans la bibliothèque, ni dans l'INRP, sans doute sous-utilisé selon sa responsable. Il est rare qu'une recherche infructueuse dans les collections de la salle soit renvoyée auprès du PEB.
- Le service de PEB de la section lettres de Montpellier est un bureau indépendant situé dans la salle de bibliographie générale. Il est ouvert à des horaires restreints du fait de l'activité d'acquisition assumée en parallèle par le responsable. Un système de « boîte aux lettres » (physique) et la mise en place d'un modèle indicatif pour le remplissage du bulletin de demande, permet néanmoins aux lecteurs de déposer des formulaires de demandes le reste du temps. En revanche, le retrait des ouvrages, le renseignement sur le suivi des demandes, qui se font dans le bureau, dépendent des horaires d'ouverture du service et ne suivent donc pas les horaires d'accueil de la BU. A cet égard, un tableau d'affichage spécifique situé près du point d'accueil, à l'entrée de la BU informe les lecteurs de l'arrivée de leurs demandes.
- Le choix fait à la bibliothèque de l'UPM est différent. Les lecteurs viennent effectuer les demandes et remplir les formulaires à la banque de prêt, où ils disposent des tarifs pratiqués et d'un ordre d'idées des délais pour la satisfaction des demandes (affichette). Ils sont accueillis par le personnel en service public à ce moment là. On peut faire plusieurs remarques à ce propos. Si la banque de prêt et d'accueil fédère toutes les fonctions de renseignement, de prêt, elle est également le point d'achoppement du service de prêt entre bibliothèques. Cela permet à la fois l'institution du PEB comme un véritable service au public, parmi les autres offerts et un accueil maximum correspondant aux horaires d'accueil de la bibliothèque, 9-19h. D'un autre côté, il est évident que la spécificité du PEB demande l'intervention du responsable dans certains cas: des références qui lui parviendraient en étant incomplètes risqueraient d'être inutilisables et entraîneraient des retards dans l'aboutissement de la demande. C'est pourquoi, le dépôt des demandes de prêt inter au service d'accueil de la bibliothèque nécessite donc une information minimale et ciblée sur le PEB pour l'ensemble du personnel en service public. Cela permet de resituer le PEB comme le dernier maillon « technique » d'une chaîne de fourniture de documents, où le renseignement et l'aide à la recherche bibliographique constituent les étapes essentielles.

On retient donc deux aspects essentiels pour l'intégration du service PEB à la bibliothèque:

- la nécessité d'un bureau de PEB indépendant, ouvert au public et signalé en tant que tel, n'est pas évidente. L'accueil et le renseignement du lecteur à la banque de prêt offrent en définitive une latitude plus grande quant aux horaires d'ouverture au public : renseignement et dépôt des bulletins.

- mais « le PEB à l'accueil » oblige à se pencher sérieusement sur :

#### 1. l'information du public

Il ne faut pas oublier que le PEB est un service payant et doit donc fournir une qualité d'accueil en conséquence. Un document de référence précis pour le personnel à l'accueil a déjà été entrepris: le remplissage des bulletins de demandes, d'autant que ceux-ci sont différents selon la bibliothèque destinataire demandent une vérification et une aide la plupart du temps, les points importants à ne pas négliger, etc. Ce document doit préciser le déroulement de la procédure jusqu'au retour du document, les coordonnées du service de PEB, doit donner au lecteur tous les renseignements utiles par avance à sa décision de maintenir ou non sa demande : évaluation du délai d'obtention du document, et coût selon le fournisseur sollicité. Pour ces derniers éléments, un tableau récapitulatif sera produit et affiché à la banque de prêt.

La partie concernant le prêt entre bibliothèques dans le guide du lecteur sera révisée en collaboration avec le responsable du service public. Un bulletin de demande « factice » sera mis au point, avec des intitulés clairs, que le lecteur remplira à la banque d'accueil. Ce bulletin servira également à l'inscription des usagers au service du PEB ; on est assuré ainsi de disposer de tous les

renseignements utiles pour remplir la base lecteurs de PebNet, et surtout, d'être assuré du remplissage correct des bulletins de demande qui serviront à l'envoi effectif.

D'autre part, en cas d'absence du responsable du service, le personnel en service public doit prendre les messages et les demandes, les transmettre au service qui assure en différé les renseignements qui n'ont pu être donnés, par téléphone, fax, e-mail. Dans l'avenir, peut-être la mise en place du module PEBWEB sur lequel on revient en troisième partie, sera un élément supplémentaire pour l'amélioration de l'accueil du PEB, à la fois pour les utilisateurs rattachés à la BIULO, et pour les partenaires extérieurs hors PEB.

## 2. l'information et la formation du personnel

La mise au point d'un document de référence sur le PEB pour le « Guide du Bibliothécaire » est parallèlement nécessaire.

### **2.1.3.2 PEB et Gestion**

Le service de prêt entre bibliothèques dont une seule personne est responsable, est ouvert au public aux mêmes horaires que l'accueil. Pendant l'absence du responsable du service de PEB, la bibliothèque doit néanmoins pouvoir assurer un minimum de renseignements pour le public demandeur, et la réponse aux demandes reçues de l'extérieur, a fortiori si la BIULO devenait CADIST. Aussi, s'avère-t-il nécessaire d'établir un document de référence pour la gestion quotidienne du service qui intègre un manuel d'utilisation du logiciel et de ses grandes fonctions. Ce document sera nécessaire également si PebNet venait à être utilisé en réseau avec le secrétariat de la bibliothèque.

La structure de ce document de référence doit permettre une consultation facile et répondre de manière systématique aux problèmes que l'on rencontre quotidiennement. La documentation disponible sur le site de l'ABES, l'aide en ligne, s'appréhende bien si l'on connaît déjà la structure du logiciel et ses grandes fonctionnalités; moins lorsque l'on a seulement une idée de la gestion du PEB. Par conséquent, un document pratique, mieux adapté, sur la gestion générale et sur la manipulation du logiciel sera mis au point.

### **2.1.3.3 Le PEB peut aider à la décision pour la gestion des collections**

Dans les différents services de PEB visités, les statistiques sur les titres que permet la version 2 de PebNet ne sont pas utilisées: le problème réside dans la non-normalisation de rentrée des titres. Chaque site demandeur ne rentre pas les références du titre de la même façon, ces statistiques ne sont donc pas pertinentes. La solution serait donc, pour chaque nouvelle demande arrivée, sélectionner l'intitulé unique d'un titre dans un catalogue de titres créé au fur et à mesure.

La BIULO manque de place pour la conservation de ses collections ; des statistiques sur les prêts d'ouvrages en PEB, venant en complément de statistiques sur les sorties et le nombre de consultations pourrait aider à la décision de déstockage. Malheureusement, le seul critère étant le titre, les statistiques permis par PebNet ne sont pas assez fines : il faudrait pouvoir obtenir un tri, par fonds de langue, et par année de publication ou bien par cote. Des statistiques plus fines pourront être réalisées directement avec ACCESS sur la base locale.

- Le PEB de l'INRP participe à l'aide à l'acquisition pour les ouvrages en fournissant la liste des demandes de ses lecteurs aux responsables. Les demandes de photocopies de périodiques sont trop peu importantes pour être significatives.

A la BIULO, on pourra envisager de sortir une liste des ouvrages demandés en activité de prêt-inter en listant les demandes qui n'ont pu être satisfaites en activité fournisseur et les demandes envoyées par les lecteurs en activité demandeur. Comme pour l'INRP, les demandes concernant les périodiques sont trop peu nombreuses pour être utilisables.

## **2.2 REALISATION DU PROJET**

### **2.2.1 Les moyens**

#### **2.2.1.1 Personnel: compétences, horaires, formation**

L'affectation d'un bibliothécaire à temps plein sur le poste du prêt-inter permettra pour le moment d'absorber l'activité annuelle. Un magasinier se charge de porter les colis à la poste le mardi et le vendredi.

Le détachement d'un magasinier au service du PEB pendant 2 heures par jour, permettrait non seulement d'effectuer l'envoi des paquets quotidiennement et donc d'améliorer le délai de satisfaction réel, mais aussi de réaliser une partie des photocopies d'articles et d'extraits d'ouvrages, activité particulièrement consommatrice de temps étant donné les précautions à prendre (les photocopies des ouvrages et périodiques sont faites sur un scanner afin de ne pas détériorer les documents).

Le recours aux spécialistes de langue est systématique pour le déchiffrement, la recherche des cotes. La nécessité de transcrire les références bibliographiques des demandes manuelles dans PebNet oblige à demander au personnel qualifié de translittérer titre et auteur.

Une deuxième personne doit être formée au PEB afin d'assurer la permanence du service en l'absence du responsable.

#### **2.2.1.2 Budget: matériel informatique, logiciels, formation**

-Changement du micro du PEB pour un Pentium II 233 Mhz/ 32 Mo de RAM/ Disque dur de 2.1 Go/	
Moniteur couleur 17 pouces/ Carte Ethernet	10 854 F TTC
Système d'exploitation WINDOWS 95	

-Achat Imprimante HP Laser Jet 6 P, 600 DPI, 2 Mo, 8 PPM	6 099 F TTC
--	-------------

-Tarifs ABES:

PebNet Version 2: 12060 F TTC (TVA 20.6 %) - Réduction de 6000 F aux établissements sous tutelle du ministère chargé de l'enseignement supérieur	4824 F TTC
--	------------

-Formation à PebNet de deux personnes de la BIULO - la bibliothécaire responsable du service et de la personne désignée comme remplaçant au PEB

Formation approfondie de 3 jours à l'ABES à Montpellier	Gratuit
---	---------

-2 heures d'emploi catégorie C pour la réalisation des photocopies, la confection et l'envoi des paquets

## 2.2.2 Phases opératoires / Echancier

Calendrier	Intitulé	Acteurs	Observations
<b>Novembre 1998</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisition du matériel et du progiciel/Installation</li> <li>Aménagement transition gestion manuelle /informatique</li> <li>Formation du personnel par téléphone: 3 * 1 h</li> <li>Présentation du PEB dans Guide du Lecteur</li> </ul>	PEB, Responsable Informatique, Informaticien, Responsable Service Public	Plaquette de présentation provisoire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information au personnel sur la question de la translittération</li> </ul>	PEB, Spécialistes des fonds PEB	Communication interne
<b>Novembre - Décembre 1 mois</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réorganisation des tâches</li> <li>Organisation de la base de données locales 1er temps :               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Volet fournisseur</li> <li>-Fichier Lecteurs locaux/ Organismes de rattachement</li> </ul> </li> </ul>	PEB	Activité Fournisseur Récupération et ordonnancement des données utiles au fonctionnement courant et immédiatement nécessaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation approfondie du personnel à l'ABES</li> </ul>	PEB, Responsable informatique	
<b>Janvier 1999</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation des documents de référence:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-utilisation de PebNet</li> <li>-information accueil (tarifs,...)</li> </ul> </li> <li>Diffusion de l'information au public</li> <li>Diffusion de l'information au personnel</li> </ul>	PEB, Responsable Service Public	Activité Demandeur  Communication interne et externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place du tableau de bord, premier recueil de données</li> </ul>	PEB	Evaluation du projet
<b>Février - Mars 1999</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation de la base de données 2e temps:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Paramétrage volet facturation et saisie des références clients</li> <li>-Paramétrage des éditions</li> </ul> </li> </ul>	PEB, Secrétariat	Mise en place pour utilisation de toutes les fonctionnalités de PebNet
<b>Avril 1999</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion des documents de référence</li> </ul>	PEB, Responsable Service Public	Communication interne
<b>Avril -Mai 1999</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place des interfaces pour récupération des données bibliographiques dans les formulaires PebNet</li> </ul>	PEB, Responsable Informatique, Informaticien	Activité Demandeur

## 2.2.3 Evaluation du projet

### 2.2.3.1 Etat des lieux sur les différentes étapes du projet

Au fur et à mesure de la réalisation des étapes prévues du projet, un compte-rendu sera fait des difficultés rencontrées, de celles qui n'ont pas trouvé de solutions et qui doivent donner lieu à une réflexion commune, des dysfonctionnements et pertes de temps rencontrés lors de la réalisation; l'observation et la pratique quotidienne du logiciel feront probablement apparaître des améliorations à apporter et à suggérer aux concepteurs.

### 2.2.3.2 Mise en place d'un tableau de bord: analyse et données

L'élaboration d'un tableau de bord se justifie à la fois pour le suivi du projet en tant que tel, mais constituera un outil d'évaluation permanent du service de PEB.

Un tableau de bord sera mis en place dès la fin de la première phase d'opérationnalisation du projet, après la transition entre la gestion « papier » et la gestion « informatisée »; les indicateurs ont été préalablement définis, avec les objectifs opérationnels.

Il semble qu'un tableau de bord mensuel soit intéressant dans les premiers temps afin de suivre l'évolution de l'efficacité de gestion avec le nouvel outil. Plus tard, à partir du mois d'avril, le tableau de bord pourra recenser des états des lieux de l'activité trimestriels. D'abord parce que les statistiques détaillées fournies par l'ABES sont trimestrielles; de même, un tableau de bord « régularise » le recueil des transactions manuelles est assuré par chaque service de PEB qui saisit les données sur Videotex et les transmet à l'ABES.

L'obtention des chiffres utiles à la tenue d'un tableau de bord est largement facilitée par le logiciel PebNet et par les statistiques qu'il donne. Ce sont celles-ci qu'il faut exploiter au maximum afin de ne pas trop alourdir les mécanismes de recueil des informations.

Les indicateurs retenus pour l'élaboration du tableau de bord lors de la mise en place du projet, et ce, pour contrôler la réalisation des objectifs, seront éliminés lorsqu'ils ne seront plus indispensables, une fois la marche du service bien engagée.

A l'avenir, le cumul des informations dans un tableau de bord annuel a pour but d'avoir une vision rationnelle du travail, de comparer l'activité d'une année sur l'autre - le tableau de bord présentera en comparaison les indicateurs de l'année précédente- et d'aider à la formulation de nouveaux objectifs et de prévoir, à la fois pour le volet demandeur et pour le volet fournisseur.

#### **Activité Fournisseur :**

- -Nombre de demandes reçues
- -Temps moyen passé pour traiter une demande de fourniture totalement : cette indication sera relevée jusqu'au terme de la mise en oeuvre du projet afin de suivre l'évolution du traitement avec PebNet et selon les différents types de demandes (manuelles, réseau PEB,...). Cet indicateur permet de définir le nombre de demandes absorbables dans l'année, et fixer des objectifs pour les années suivantes. Ensuite, on ne fera qu'un pointage annuel suivant les nouveaux modes de traitement qui apparaîtront (commande électronique à des fournisseurs de réseaux externes, n'appartenant pas au réseau PEB par exemple...)
- -Pourcentage de demandes reçues traitées en moins de quatre jours : cet indicateur montre la réalisation ou le réajustement nécessaire des objectifs fixés.
- -Répartition des bibliothèques demandeuses : France / Etranger, PEB / Hors PEB
- -Taux de satisfaction général
- -Taux de satisfaction en fonction du type de demande

#### **Activité Demandeur :**

- -Nombre d'utilisateurs du PEB et Variation
- -Taux de fréquentation du service : utilisateurs du PEB par rapport aux utilisateurs potentiels en général
- -Répartition des différents publics (niveau étudiants, chercheurs, enseignants) et taux de fréquentation par catégorie d'utilisateur

- -Fréquence d'utilisation : nombre de demandes émises en moyenne par usager et Variation : avec le taux de fréquentation du service, ces indicateurs mettent en évidence les publics vers lesquels l'offre du service peut s'améliorer, et en même temps en comparant avec les prêts et consultations des catégories d'utilisateurs (enseignants et chercheurs en particulier) dans la bibliothèque, se faire une idée de la satisfaction par rapport au fonds en général.
- -Nombre de demandes émises /usager et Variation
- -Taux de satisfaction général

### 2.2.3.3 Recherche de moyens d'évaluation pour le suivi du service et de la tarification

Un an après la mise en place de la gestion informatisée (depuis mars 1999), le recueil et l'analyse comparée des statistiques du service (cumulées dans le tableau de bord) permettront de voir si la quantité absorbable de demandes a augmenté grâce à l'installation du progiciel PebNet.

Le coût de l'activité de prêt entre bibliothèques est un problème régulièrement soulevé. L'évaluation des coûts du PEB dans les établissements est difficile à mettre en oeuvre car les frais rattachés au service de PEB sont très dispersés, mais cette activité est réellement une importante consommatrice de temps et d'argent<sup>7</sup>. La répercussion du coût sur le lecteur est un sujet problématique pour un service comme le PEB : François Lapèlerie<sup>8</sup> s'interroge sur la valeur ajoutée de ce que « vend » le PEB en faisant des photocopies et en envoyant des livres. Et il considère que le lecteur demandeur paye pour la documentation que la bibliothèque ne peut pas lui fournir et paye une deuxième fois à cause des délais du service. L'essentiel, pour la première phase de réorganisation du service est de rassembler toutes les informations relatives aux coûts du PEB et d'établir clairement des principes qui présideront à la répercussion du coût sur le lecteur : différencier, par exemple, les catégories des utilisateurs : BIULO, extérieurs ; différencier les tarifs selon le fournisseur et ses propres tarifs ; différencier selon le type de support demandé : prêt de l'original, envoi de reproductions.

- La bibliothèque de l'INRP a fait le choix d'offrir un service de PEB entièrement gratuit aux usagers de l'INRP. En activité fournisseur, elle ne facture que les photocopies aux tarifs préconisés par le Ministère.
- L'Unité pédagogique médicale à Montpellier présente à ses lecteurs à la banque d'accueil un tableau récapitulatif des tarifs selon un double classement. 3 catégories d'utilisateurs sont distingués : 1. Etudiants, Professeurs/2. Labos universitaires/3. Extérieurs à l'Université. L'autre entrée du tableau mentionne les différents fournisseurs : en France : BU+INIST+INSERM/ à l'Étranger .

Si l'on se rapporte au chiffrage global du coût du PEB, à partir du budget établi de la bibliothèque, et que l'on rapporte cette somme aux nombres respectifs de prêts et d'emprunts de PEB sur l'année, on a le coût unitaire moyen d'une transaction, de prêt et d'emprunt. Il faut comptabiliser comme coûts pour cette évaluation : le montant des factures payées aux bibliothèques prêteuses, unités de compte payées à d'autres fournisseurs (BLDSC...), redevance de PEB à l'ABES (coût des transactions, connexions au Pancatalogue,...), frais postaux, frais de téléphone, prix de revient des photocopies, temps rémunéré du personnel, etc. Les recettes sont sans doute plus faciles à évaluer : paiement des factures des bibliothèques et des lecteurs, subvention attribuée par le ministère. Un tel calcul permettrait du moins d'évaluer l'investissement humain et financier du PEB et l'utilisation qui en est faite.

L'évaluation des coûts doit servir la comparaison entre les différents fournisseurs de documents. Elle fait partie de la réflexion sur l'offre de service proposée aux lecteurs<sup>9</sup> ; la demande actuelle qui émane des lecteurs de la BIULO ne justifie pas vraiment la mise en place de systèmes de systèmes de pré-paiement personnalisés. En revanche, le service de PEB peut évaluer quel coût

<sup>7</sup> SMITH, M.D. Le coût des activités de prêt-inter . *Bulletin des bibliothèques de France*, t.28, n°4, 1983, p.391-396.

<sup>8</sup> LAPELERIE, F. Le prêt entre bibliothèques universitaires scientifiques existe-t-il ? . *Bulletin des Bibliothèques de France*, T.41, n°4, 1996.

<sup>9</sup> HUSTACHE, E. Prêteurs à gages : la prise en charge des coûts du prêt entre bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t.31, n°5, 1986, p.504-509.

supplémentaire le lecteur est prêt à assumer en échange d'un service plus rapide, qui réponde mieux à ses exigences : il s'agit ici des modes de commandes électroniques qui peuvent être offerts à l'utilisateur directement, les différents niveaux de service correspondants, et quels bénéfices au niveau de la gestion de la facturation notamment, l'établissement peut en tirer. Comme le rappelle François Lapèlerie <sup>10</sup>, « la connaissance de ses propres coûts est impérative pour pouvoir fixer des tarifs concurrentiels ».- Le prêt d'ouvrages en particulier pour le PEB d'une bibliothèque de sciences humaines comme la BIULO reste le service principal, mais il peut être préférable de donner aux lecteurs les meilleures chances d'être satisfait en lui offrant éventuellement l'accès à d'autres systèmes de fourniture de documents complémentaires. Le problème se pose pour la fourniture de document à l'unité, c'est-à-dire les articles de périodiques : on peut penser, à moyen terme, offrir, en liaison avec le PEB des services de fourniture de documents orientés usager de façon complémentaire. Cet aspect concerne la perspective où l'offre bibliographique de la BIULO s'enrichirait, et où corrélativement, les demandes de PEB émises par ses lecteurs augmenteraient ; on verra plus précisément en troisième partie quelles perspectives on peut envisager.

### **Conclusion**

**L'informatisation du service de PEB à la BIULO avec l'installation du logiciel PEBNET va donc remplacer une gestion manuelle insatisfaisante. L'automatisation d'une grande partie des tâches représente un gain de temps pour la gestion de l'activité fournisseur majoritaire et une structuration des informations concernant lecteurs et partenaires jusque là inexistante. Elle constitue en outre la base d'une amélioration du service rendu au public interne et externe, et corrélativement, une meilleure intégration du PEB dans l'établissement.**

Néanmoins, on a exposé un certain nombre de problèmes résiduels dus aux spécificités locales ; si l'outil PEBNET permet dans un premier temps de rationaliser l'activité fournisseur de la BIULO, il doit s'accompagner d'autres mesures pour une réelle amélioration du traitement des demandes issues des utilisateurs locaux en direction d'établissements étrangers – en activité demandeur- et des demandes de fourniture des bibliothèques étrangères –en activité fournisseur : c'est l'objet de la troisième partie.

En effet, le positionnement du PEB comme, d'une part, service au public, maillon d'une chaîne bibliographique, et service de fourniture de documents, et, d'autre part, comme axe de valorisation à l'extérieur des richesses documentaires de la bibliothèque, engage à une réflexion sur les perspectives futures de développement du service.

---

<sup>10</sup> Op. cit.

### 3. DEVELOPPEMENTS POSSIBLES DU SERVICE

#### 3.1 FOURNITURE DE DOCUMENTS A DISTANCE ET INTERNET : DE NOUVELLES PERSPECTIVES POUR LE DEVELOPPEMENT DES DEMANDES

##### 3.1.1 Recherche bibliographique et développement du PEB demandeur

###### 3.1.1.1 Mise à disposition à la BIULO de nouveaux outils bibliographiques

Le service de prêt entre bibliothèques est le dernier maillon d'une chaîne bibliographique; son rôle est de fournir dans les meilleurs délais et aux meilleurs coûts le document préalablement identifié et localisé à l'extérieur de la bibliothèque, et dont le lecteur a besoin. Les outils bibliographiques mis à la disposition du public et corrélativement, l'usage qui en est fait par les utilisateurs de la bibliothèque ont un impact sur l'activité de PEB.

- Les utilisateurs de PEB de l'UPM à Montpellier, repèrent les références dont ils ont besoin dans les bases de données bibliographiques spécialisées Embase, Medline, Current Contents, etc. Une formation à l'interrogation de ces cédéroms est organisée en séances bi-hebdomadaires de 2 h. Les ressources présentées dans ces bases engagent la plupart du temps le recours au PEB. Ce dernier suppose donc une offre satisfaisante d'outils bibliographiques, qui sont de plus en plus attachés au support informatique, leur mise en valeur auprès du public, et un apprentissage. Sans oublier la connaissance de l'existence du service de prêt-inter, ses modalités de fonctionnement et la procédure de demande...

Début 98, deux postes informatiques supplémentaires ont été installés dans la salle de lecture; ils permettent de consulter via Internet le Pancatalogue, le catalogue de la Cambridge Library et celui de la Library of Congress, des sites orientalistes sélectionnés avec la possibilité de consulter le catalogue de bibliothèques étrangères, comme la British Library, la National Diet Library... Internet représente pour la BIULO une importante ressource pour avoir accès aux catalogues des bibliothèques étrangères. On peut penser que l'accès offert à ces nouveaux outils bibliographiques entraîne une augmentation des demandes de prêt international par les lecteurs de la bibliothèque. Cela induit une formation à la fois du public et du personnel en charge du PEB.

D'autre part, la BIULO doit mettre à disposition du public à la rentrée 98 un panel de banques de données auxquelles elle a souscrit un abonnement via OCLC. On présente plus loin les caractéristiques de l'offre d'OCLC et l'ouverture que cela représente.

L'offre documentaire potentielle, c'est-à-dire celle qui existe à distance de la bibliothèque, se trouve enrichie. La fourniture à distance dont le PEB est en charge doit suivre et rendre la mise à disposition du document la plus satisfaisante possible pour le lecteur. C'est pourquoi, avant d'explorer, les nouveaux services proposés pour la fourniture de documents, il serait utile d'entreprendre une enquête sur les besoins du public utilisateur et potentiellement utilisateur du PEB. Cela permettra d'améliorer la signalisation du service, et de mieux cibler les destinataires de l'offre.

###### 3.1.1.2 Proposition d'enquête auprès des utilisateurs du service et utilisateurs potentiels

Les utilisateurs du PEB à la BIULO sont peu nombreux, on l'a constaté; les renseignements dont dispose le service du PEB ne lui permettent pas encore de cerner son public, les différentes catégories d'utilisateurs, les usages bibliographiques, etc. On ne connaît pas non plus son degré de satisfaction par rapport au service de PEB, ni ce qu'il en attend de plus. Par ailleurs, s'il y a un public potentiel, quelles sont les raisons de non-utilisation du service de prêt-inter pour le prêt international

notamment ? Où, comment, et avec quels outils ce public réalise-t-il ses recherches bibliographiques et obtient-il les documents dont il a besoin ? Fait-il appel à d'autres ressources spécialisées, si oui, selon quelles modalités ; fait-il appel à d'autres services et comment en a-t-il eu connaissance ?

Une enquête présente un grand intérêt pour la meilleure connaissance des usages et leurs motivations, le degré de satisfaction attendu, les critères de qualité retenus pour un service de PEB. Mais comme on l'a expliqué plus haut, cette évaluation des usages du PEB touche de très près aussi à l'évaluation des pratiques de recherche documentaire et à la manipulation des outils bibliographiques. Un questionnaire sur les modalités connues et utilisées du service du PEB n'aurait pas de sens sans un parallèle fait avec les pratiques bibliographiques des usagers ; autrement dit, les informations recueillies auraient une répercussion allant au-delà du seul service de PEB. La mobilisation d'une équipe transversale apparaît nécessaire pour réaliser cette tâche : d'abord pour la sélection du public interrogé -les groupes d'utilisateurs universitaires sur les différents sites, de l'étudiant au spécialiste et au chercheur-, sur les méthodes à envisager pour l'interrogation du public -entretiens pour les uns, questionnaire par courrier pour les autres-, sur le ciblage des questions posées, entre autres.

- La bibliothécaire responsable du service de PEB de la BU Sciences à Montpellier a entrepris en 1993 une enquête auprès d'un échantillon des utilisateurs du PEB<sup>11</sup>. L'un des objectifs de l'enquête était de prendre l'avis des utilisateurs du PEB sur l'installation d'un système permettant de saisir directement leurs demandes à distance à partir d'une console installée dans leur laboratoire ou à la bibliothèque du département. Elle a choisi de distribuer des questionnaires détaillés à un certain nombre. Au préalable, elle avait réalisé des entretiens de groupe avec des membres représentatifs des différents sites ainsi que des entretiens semi-directifs avec d'autres types d'utilisateurs plus occasionnels. Le questionnaire a ensuite été distribué aux lecteurs figurant sur les sites choisis pour le test. Cette enquête a eu 44 % de réponses. Le questionnaire se divisait en quatre parties :
  1. Identification de l'utilisateur sondé
  2. Etude des besoins : où trouve-t-on les documents ? quels fournisseurs par type de document ? quelle ancienneté pour ces documents ?
  3. La critique du service de PEB existant : connaissance du service, perception du service, appréciations sur les prestations assurées par le service de PEB, questions sur les services complémentaires à mettre en œuvre (formation aux outils de référence en particulier, et selon quelles modalités), la pratique des procédures du PEB, opinion sur de nouveaux outils (transmission par ordinateur des demandes), les espérances des utilisateurs, les demandes spécifiques (confidentialité des demandes)
  4. Le projet d'informatisation
    - La plupart des réponses possibles aux questions sont présentées sous forme de tableaux que la personne sondée doit cocher.
    - Le type de résultats obtenus concerne : la typologie des lecteurs sondés, la typologie des lecteurs sondés ayant répondu à l'enquête (52.4 % d'enseignants chercheurs) et par site, la proportion des financements (origine) pour l'obtention de la documentation, les services sollicités pour la fourniture, le type de documents demandés, quel type de fournisseur pour quel type de documents ; il s'avère que la BU, le PEB et la bibliothèque du département sont les fournisseurs les plus sollicités en général, les variations en proportion par rapport aux autres fournisseurs (INIST, AUTRES,...) s'inscrivent en fonction du type de documents par exemple, pour les brevets et rapports techniques, le PEB n'est pas le fournisseur principal. Autre élément intéressant constaté par la bibliothécaire à l'issue de l'enquête, c'est l'attachement des universitaires à la BU de leur université et leur grand intérêt pour les nouvelles technologies.

L'intérêt d'une enquête de ce type apparaît évident pour le service de PEB de la BIULO à la fois pour une meilleure connaissance du public, de ses besoins, mais aussi pour amorcer une nouvelle offre de service de fourniture de documents primaires.

### 3.1.2 Intégration du service PEB sur un site Web

<sup>11</sup>ROSIER, A-M. *Optimisation d'un service de fourniture de documents primaires : Exemple du service PEB de la Bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier, Section des Sciences*. Mémoire de Maîtrise en sciences de l'information et de la documentation, UFR V Université Paul Valéry Montpellier III, 1993.

### 3.1.2.1 Information du public

Internet est une étape essentielle dans l'ouverture et le développement d'un service de PEB a fortiori pour la BIULO qui se situe dans un contexte largement international.

Les bibliothèques qui ont ouvert des sites Web présentent toutes plus ou moins sommairement le service de prêt entre bibliothèques et informent les utilisateurs des modalités d'usage, des coordonnées utiles (contacts, boîte aux lettres...). Il est évident que cette fiche d'identité, équivalente au guide du lecteur distribué sur place, jouerait un rôle d'information essentiel pour les bibliothèques étrangères avec lesquelles traite le service de PEB de la BIULO. Les échanges avec l'étranger, on l'a dit, constituent la majorité des demandes faites par les lecteurs de la BIULO ; c'est sur eux que doivent porter les efforts si le service de PEB veut améliorer la qualité de service rendu à ses propres lecteurs. Actuellement, la BIULO n'a pas son propre site sur Internet ; l'INALCO a cependant intégré sur son site une présentation sommaire de la bibliothèque, où le service de prêt entre bibliothèques est mentionné. Mais, la présentation du service peut être développée et devenir un véritable service à distance offert aux utilisateurs. L'exemple de la BIUM (*Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine*) ci-dessous le montre.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Description du site de la BIUM :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service du prêt entre bibliothèques est présenté en détails dans la rubrique des services de prêt du site ; y figurent les noms des personnes responsables du service avec leur coordonnées. Son fonctionnement est décrit en introduction et s'accompagne de recommandations aux demandeurs : utiliser la BIUM en dernier recours, joindre le règlement à la commande sauf pour les BU et autres établissements abonnés ayant déposé des garanties de paiement. Il est précisé que les tarifs varient en fonction du type d'utilisateur et du pays de destination. Cette description est associée à un plan de la bibliothèque mettant en évidence l'emplacement du service.</li> <li>• L'utilisateur est invité à choisir dans une liste de fournisseurs : en France, tarif interne ou externe, c'est-à-dire en fonction de la nature de l'usager (BU ou autres établissements, ou particuliers...), dans l'Union européenne, en Afrique. Les tarifs sont décrits systématiquement pour les différentes destinations des demandes, puis par type de supports, et les modalités de paiement sont précisées à chaque fin de partie:</li> <li>• France –tarif interne- photocopies, prêt d'originaux et de microfiches (ouvrages et thèses), fax, photographies et diapositives. Modalités de paiement</li> <li>• France – tarif externe- photocopies, prêt d'originaux (ouvrages et thèses), microfiches d'ouvrages, fax, etc.</li> <li>• Union européenne (sauf Finlande et Suède), Suisse</li> <li>• Europe (sauf Union européenne et Suisse), Finlande, Suède, Afrique du Nord</li> <li>• Afrique (sauf Afrique du Nord), Asie, Amérique, Océanie</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service de prêt entre bibliothèques par Internet institué à titre expérimental par la BIUM, est présenté : si l'on est déjà un client inscrit auprès du service du PEB de la BIUM et si l'on n'est pas un établissement participant au réseau PEB, on a accès au bulletin de commande informatique.</li> <li>• Des liens ont été établis avec certains autres services de fourniture de documents qui sont mentionnés comme autres recours possibles: les sections de médecine des BU, l'INIST (un clic suffit à avoir accès au site Web de l'INIST), les bibliothèques spécialisées, le BLDSC (lien avec le catalogue en ligne du centre de prêt de la British Library), au JICST (Japanese Information Center for Science and technology)</li> </ul>

La présentation du service de fourniture de documents sur le site de la BIUM est complète, elle informe l'utilisateur des conditions et possibilités qui s'offrent à lui afin d'obtenir les documents qu'il a repérés et dont il a besoin. L'objectif est de renseigner à distance ses usagers, ceux de la BIUM et des établissements étrangers, et de leur permettre de faire appel directement aux fournisseurs choisis en les orientant vers d'autres services.

Appliquée à la BIULO, les avantages d'une telle présentation, émise sur Internet, sont évidents, non seulement pour les communautés universitaires de Paris III, VII et VIII qui ne sont pas sur place, mais aussi pour les établissements étrangers qui lui envoient des demandes.

### 3.1.2.2 Le module Web de PEBNET

PEBWEB est un module complémentaire produit par l'ABES, proposé aux bibliothèques qui disposent d'un accès Web, qui s'installe sur commande sur le poste serveur de PebNet. Autrement dit, PEBWEB représente l'ouverture de PebNet sur le Web, une facilité de communication pour les lecteurs et le service de prêt inter auquel ils sont rattachés: si ces utilisateurs disposent d'un accès

Internet, ils peuvent « déposer » leurs demandes de fourniture de document sans se déplacer, à distance.

PEBWEB permet aux lecteurs, à leurs laboratoires ou organismes hors PEB qui y ont été autorisés, d'envoyer des demandes de fourniture de documents via Internet **à leur bibliothèque de rattachement**, qui valide ensuite les demandes. Les données qui ont été saisies par l'utilisateur sont directement saisies dans la base PebNet, puis stockées à l'état « incomplet » pour être ensuite validées ou non par l'utilisateur professionnel.

Etant donné le faible nombre d'utilisateurs rattachés au service de PEB de la BIULO, l'installation de ce module n'est pas justifiée dans l'immédiat. Mais sur ce point particulier, il est évident que l'enquête proposée précédemment apporterait des données nouvelles sur l'appréciation et l'utilité d'un tel service pour les personnes sondées, dans la perspective d'amélioration de l'accueil.

En revanche, pour l'activité fournisseur de la BIULO, avec les partenaires « Hors PEB » français ou étrangers, le formulaire proposé dans PEBWEB serait probablement le meilleur moyen pour réduire les délais des échanges internationaux. Les bibliothèques n'auraient qu'à se connecter via INTERNET sur le poste serveur PEBNET et que le PEB de la BIULO leur ait donné un logon et pwd .

Un tel système diminuerait en grande partie les transactions manuelles, diminuerait le délai de satisfaction du lecteur et augmenterait la rapidité de traitement interne de ces demandes.

### 3.1.3 Intérêt de la messagerie électronique pour le travail de FDD

A moyen terme, la solution de la messagerie électronique améliorerait quand même le PEB de la BIULO, spécialement pour l'étranger.

- Ainsi le service PEB de la section lettres de Montpellier utilise-t-il de manière non négligeable cet outil, à la fois pour la prise de contacts avec de nouvelles bibliothèques partenaires hors réseau PEB et à la fois pour la demande de précisions sur des références, pour des transactions émanant de l'étranger. L'envoi auprès de l'UMI de demandes de microfilmages aux Etats-Unis se fait par ce biais.
- La bibliothèque de l'Institut National de Recherche Pédagogique est signalée sur le site de l'établissement: <http://www.inrp.fr> qui donne accès par ailleurs au catalogue de la bibliothèque. Le service de PEB est mentionné, et bénéficie d'une messagerie électronique: elle lui permet de recevoir des demandes de lecteurs étrangers et de correspondre avec ses partenaires.

Une messagerie attitrée du PEB permet de:

- envoyer automatiquement par MAIL (avec la version WORD 97) une demande manuelle PebNet à un fournisseur qui fait partie de son catalogue hors réseau et pour lequel on a indiqué une adresse e-mail (idem pour les fax)
- contacter de nouveaux fournisseurs, afin de connaître leurs tarifs par exemple, ou les renseigner sur son propre mode de fonctionnement,
- demander des précisions via la messagerie sur des références fausses ou incomplètes, plutôt que de renvoyer une réponse négative,
- commander chez certains fournisseurs, recevoir des demandes d'organismes hors PEB, en particulier pour la BIULO des centres de documentation spécialisés (INRA, ORSTOM...)
- suivre les demandes (si le délai s'accroît, afin de tenir au courant le lecteur)
- donner ou recevoir une réponse positive ou négative -cela permet d'informer immédiatement le lecteur ou la bibliothèque demandeuse sans attendre l'acheminement par voie postale soit du document soit de la réponse négative
- envoyer ou recevoir une confirmation du maintien de la demande

En d'autres termes, elle permet de gagner du temps sur toutes les étapes qui précèdent la demande de fourniture de document, et de fournir à ses utilisateurs une information plus sûre, mieux suivie, et plus rapide.

### 3.2 LA FOURNITURE DE DOCUMENTS A DISTANCE (FDD)

On parle plus aujourd'hui de fourniture de documents à distance que de prêt entre bibliothèques. La fourniture de documents à distance ou fourniture de documents par voie électronique succède en quelque sorte à la notion de prêt inter dans le sens où l'envoi d'un substitut de l'original prend le pas sur l'envoi du document lui-même. Il est clair que la Bibliothèque des Langues Orientales ne se trouve pas dans cette situation, le prêt d'ouvrages étant majoritaire dans l'activité de fournisseur du PEB. Néanmoins, l'évolution sous-tendue par l'emploi de ces technologies doit être suivie, et faire l'objet d'une réflexion si l'on veut que la bibliothèque offre un service satisfaisant à ses usagers. On doit encore distinguer l'utilisation des nouvelles technologies pour le mode de commande et pour le mode de réception : la demande de fourniture de documents par voie électronique existe déjà (télécopie, messagerie, etc) ; et peu à peu se développent les fournitures de documents sous forme électronique c'est-à-dire directement lisibles sur écran, suite à la commande.

La consultation à distance de banques de données documentaires est une pratique de plus en plus aisée, il reste ensuite à se procurer le document original. Une enquête européenne sur la fourniture de documents primaires a permis d'évaluer le type et la qualité des services proposés, d'étudier l'évolution des modes de commande et de réception des documents.<sup>12</sup> Quatre grands modes de commande se détachent : la poste, la télécopie, le courrier électronique et la commande en ligne ; en France, sur 500 documents, les commandes se font de l'ordre de 0.6% lors d'une commande en ligne (pour comparaison, ce mode de commande représente un pourcentage de 7.1% en Grande-Bretagne, 33.8% en Suisse, 46.8 % en Finlande, de 65% aux Etats-Unis), 18.2% par courrier électronique, 42.8% par télécopie, 24.8% par la poste. D'un point de vue général, les auteurs mettent en évidence certaines tendances : la diminution du délai de fourniture, à 5.5 jours en moyenne, délai éloigné des déclarations des fournisseurs qui prétendent assurer un délai de 24 à 48 heures ; une légère diminution de l'emploi de la poste pour la réception ; l'accroissement des commandes par courrier électronique, la commande passée en ligne est toujours très utilisée mais le délai de fourniture est long comparé aux modes de « commande rapide » tels que la télécopie ou le courrier électronique ; la fourniture « en urgent » est très peu utilisée malgré la publicité engagée pour ce type de service.

L'usage de la commande en ligne est ainsi très peu utilisée en France. Bien que pour l'instant les nouvelles pratiques de commande de documents à distance ne se soient pas réellement diffusées, à l'avenir, elles prendront une place de plus en plus grande. L'intérêt de l'utilisateur est en jeu : progressivement, la demande des chercheurs et des étudiants s'oriente vers l'accès en ligne à des sources bibliographiques puis au document lui-même, qui peut être ensuite être consulté et téléchargé directement sur le poste de travail. Le futur système universitaire participera à ce qui est en fait une intégration des fonctions de la fourniture de documents.

#### 3.2.1 La FDD et les BU françaises

##### 3.2.1.1 Le Futur SU

La fourniture de documents dans le cadre du SU viendra modifier les pratiques de gestion du service de PEB. L'échange des demandes de fourniture est pris en charge par le module ILL du système PICA, la gestion locale par PebNet. Plusieurs accès au système de fourniture de document à distance seront possibles.

Il est prévu que dans le cadre du SU, l'utilisateur final soit autorisé par sa bibliothèque de rattachement à faire lui-même des demandes de PEB en se connectant sur l'outil centralisé du système PICA . Deux niveaux d'utilisateurs ont été retenus :  
-après consultation du catalogue, l'utilisateur dépose une demande « préliminaire » qui devra être validée par le bibliothécaire

<sup>12</sup> GHIRARDI, L. WOLFF-TERROINE, M.. Une enquête européenne sur l'accès au document primaire . *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 1997, vol.34, n°4-5, p.246-252.

-l'utilisateur qui peut émettre directement une demande dans le circuit PEB. Les demandes émises directement ne pourront certainement pas être récupérées dans PebNet .

La localisation du document et la mise en place de la liste de circulation sera donc automatique, corrélative à la recherche bibliographique dans le catalogue collectif.

Par ailleurs, le service de PEB gèrera les habilitations et validations de commande des utilisateurs car l'autre élément nouveau pour la FDD apporté par le SU concerne l'accès conféré à l'utilisateur final.

L'utilisateur final -c'est-à-dire le lecteur- peut donc, après avoir consulté le catalogue collectif du SU pour une recherche documentaire, déclencher un processus de demande de fourniture, pris en charge par le système. Il a été au préalable habilité à effectuer directement ses demandes par l'intermédiaire d'un serveur Web et a ouvert un compte. Automatiquement, les différents fournisseurs possibles du document seront ordonnancés en fonction de critères géographiques, financiers et la demande circulera d'un fournisseur à l'autre en cas de réponse négative. Le système procède à l'estimation du coût de la demande et débite le coût de la transaction sur le compte de l'utilisateur.

Cet accès direct de l'utilisateur final au système de FDD dans le SU sera sans doute intéressant mais dans la mesure où il offrira des ouvertures sur des réseaux externes; les demandes des lecteurs de la BIULO sont rarement destinées à des BU françaises.

### **3.2.1.2 PICA, Webdoc et Delta**

Il faut rappeler aussi que l'ABES devrait participer au projet Webdoc, prolongé à présent en Delta<sup>13</sup> de PICA, -celui-ci appartient au marché passé pour le SU- qui est déjà opérationnel en Hollande. Ce projet montre l'évolution future de la fourniture de documents ; l'utilisateur final est placé au centre. Il peut rechercher dans une bibliothèque virtuelle, une base d'informations bibliographiques, et de récupérer le texte intégral, par un simple clic de souris ; cette possibilité répond à un besoin manifeste des usagers : obtenir toute son information, sans avoir à chercher dans des bases séparées ni se préoccuper de son origine, et la visualiser sur l'écran en texte intégral. Cet accès unique à la documentation dont l'utilisateur final a besoin, s'appellera Picarta : passerelle vers le catalogue central, la base de documents en ligne, aux bases de données des résumés, à Webcat (base de données du projet Webdoc), et à d'autres bases de données en texte intégral.; grâce à des navigateurs Web, l'utilisateur consultera le catalogue et la description des documents, puis, via des liens hypertexte depuis les notices, les documents mêmes, qu'il pourra visualiser et commander en ligne. « Dans le projet Delta, la transmission électronique sera la norme de fait et la fourniture de documents par courrier et par fax deviendra l'exception ».

### **3.2.1.3 L'INIST et le BLDSC**

Dans le même ordre d'idées, l'INIST depuis janvier 1997 a mis en place un formulaire électronique de commande de reproductions de documents : [FORM@INIST](mailto:FORM@INIST). En février 98 le catalogue en ligne des articles et monographies du fonds INIST, [ARTICLE@INIST](mailto:ARTICLE@INIST), est consultable via le Web de l'INIST. Des modules de recherche permettent à tout utilisateur d'accéder à l'information scientifique et technique. La deuxième étape sera de donner accès au texte intégral directement sur écran ; les négociations sont en cours avec les éditeurs. On retiendra d'autre part que l'INIST a récemment mis en place 4 services sur son site Web: (<http://www.inist.fr>) la consultation et la recherche sur l'ensemble du fonds documentaire de l'INIST (mise à jour tous les 2 mois) en accès libre ([ARTICLE@INIST](mailto:ARTICLE@INIST)); la saisie rapide des commandes, avec choix du support, en ayant au préalable ouvert un compte ([FORM@INIST](mailto:FORM@INIST)); l'envoi et la gestion d'une ou d'un lot de commandes. Ces derniers éléments sont importants car ils manifestent l'évolution dans le domaine de la fourniture de documents et augmentent la qualité du service rendu aux utilisateurs.

INSIDE<sup>14</sup> est un service offert par le British Library Document Supply Centre, accessible via Internet, conçu pour satisfaire à la fois un utilisateur final de type chercheur, et les établissements d'enseignement et de recherche. Le catalogue des fonds de la British Library, remis à jour en permanence et des modes de recherche très développés, est consultable à distance : une commande

<sup>13</sup> VAN MUYEN, M.. L'après Webdoc : le projet Delta . *Arabesques*, 1998, n°10, p.5-6.

<sup>14</sup> ROMAN, R.. Un nouveau service en ligne de la British Library : Inside . *Bulletin des bibliothèques de France*, t.43, n°3, 1998, p. 46-48.

immédiate de documents , avec réception dans des délais garantis, peut être engagée immédiatement après la recherche. Le document est livré pour l'instant par les modes traditionnels, fax, courrier, coursier, mais il est également prévu dans l'avenir la fourniture électronique de documents. Richard Roman<sup>15</sup> met l'accent sur la gestion des accès que les organismes qui s'abonnent à Inside doivent mettre en place : attribuer des mots de passe, déterminer des niveaux d'accès différents, etc. Ce dernier aspect concerne Inside mais déjà le système Picarta, bientôt celui du SU et de l'INIST , sans compter le même type de service de paiement à la demande mis en place par les intermédiaires pour les revues électroniques<sup>16</sup>.

### 3.2.2 La FDD dans OCLC

La BIULO, membre de l'association AUROC, vient de souscrire un abonnement à un bouquet de banques de données proposées par OCLC qui seront mises à disposition du public. L'offre de ressources bibliographiques et à l'information internationale est enrichie, et l'accès aux documents, soit par commande en différé, soit aux documents électroniques est alors possible.

Ces perspectives sont importantes pour l'activité de prêt inter, l'augmentation des demandes, la gestion d'autorisations et de comptes pour la fourniture de documents directement à l'utilisateur étant alors prévisibles. OCLC est anglophone majoritairement mais il est présent dans 52 pays et embrasse 373 langues.

Avec l'offre d'OCLC, on a alors la possibilité d'interroger à la fois Worldcat, le catalogue collectif OCLC (37 millions d'enregistrements et des localisations dans plus de 10 000 bibliothèques) et diverses grandes banques de données (service Firstsearch). OCLC propose d'autre part deux modes d'accès au mode intégral :

- soit par un service international de prêt entre bibliothèques ILL International Library Loan,
- soit par une commande dans Firstsearch (concernant pour le moment trois bases: ArticleFirst, FastDoc et Wordbook) qui permet d'obtenir le document :sous forme électronique; ou sous forme papier, en différé, par courrier, ou fax après avoir rempli un formulaire de commande sur le Web.

L'exploration des perspectives ouvertes avec OCLC est intéressante à mentionner rapidement dans l'enquête proposée au public du PEB pour pouvoir adapter ensuite la mise en place de différents services attachés et complémentaires au PEB comme les accès et commandes en ligne. L'usage de cet ensemble de bases de données par le public doit faire l'objet d'une évaluation. Les résultats de celle-ci donneront des indications sur l'éventuelle installation de services complémentaires de fourniture de documents via OCLC.

#### 3.2.2.1 OCLC International Interlibrary Loan<sup>17</sup>

Le système de prêt entre bibliothèques international ouvert par OCLC présente des avantages certains du point de vue des ressources, étant donné l'ampleur de son réseau bibliographique. Dans le système ILL, on peut automatiquement rechercher et localiser chaque référence insérée dans WorldCat, prendre connaissance des coûts et conditions des établissements prêteurs par la consultation du répertoire des bibliothèques membres, puis transmettre sa demande à 5 établissements choisis et avoir une réponse dans les 4 jours. Le fonctionnement du système équivaut en quelque sorte à celui du réseau PEB en France, mais avec une portée mondiale, aussi bien pour les monographies que pour les périodiques.

#### 3.2.2.2 FirstSearch<sup>18</sup> d'OCLC

FirstSearch représente un service intégré peut-on dire, de recherche bibliographique et de fourniture. Il donne accès à une collection de banques de données, avec liens Internet, textes intégraux en direct, livraisons de documents, mentions de fonds et prêt entre bibliothèques.

<sup>15</sup> Op. cit.

<sup>16</sup> CHARTRON, G , . MARANDIN , C. La presse scientifique électronique : analyse de l'offre des intermédiaires. *Bulletin des bibliothèques de France*,t.43, n°3,1998, p.28-40.

<sup>17</sup> GIRAUD, O., WALLER, S. OCLC : de nouveaux accès à l'information internationale . *Documentaliste-Sciences de l'information*,1995, vol. 32, n°2, p.107-111.

<sup>18</sup> [Http ://www.oclc.org](http://www.oclc.org)

Les ressources bibliographiques de la BIULO sont donc augmentées de huit bases de données accessibles en ligne: « Worlcat » (catalogue international des bibliothèques membres d'OCLC), « NetFirst » la banque de données qui oriente vers des ressources Internet, « Books in print », « Social Sciences Abstracts », « Article First » (index d'articles depuis 1990), « Contents First » (table des matières de 13000 titres de périodiques), « Fast Doc » (collection d'articles déchargeables par e-mail ou transmissibles par fax), « Union List » (répertoire de périodiques des bibliothèques membres d'OCLC).

FirstSearch permet aussi la livraison de textes complets par courrier électronique, la livraison de documents sur demandes des usagers, par prêt entre bibliothèques, par télécopie ou par la poste. L'interface proposée aux usagers est simple, le processus de recherche guidé.

### 3.2.3 Implications pour le PEB, service de fourniture de documents

La fourniture de documents par voie électronique est une perspective large pour un service de PEB ; elle concernera au demeurant le service de gestion des périodiques électroniques dans les bibliothèques, ainsi que le service de recherche bibliographique. En effet, depuis les producteurs de banques de données bibliographiques, jusqu'aux éditeurs de périodiques avec une version électronique, en passant par les agences d'abonnements, l'accès au texte intégral à distance est proposé par des organismes diversifiés<sup>19</sup>. La commande « à la demande », par exemple pour des articles à l'unité que le fonds de la bibliothèque ne peut pas fournir, est désormais une perspective tangible. Les bibliothèques auront à se positionner dans cet ensemble d'acteurs pour continuer de jouer leur rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information qu'il recherche. Ces nouveaux accès aux documents primaires dépassent largement la compétence d'un service de PEB et tendent à transformer le système d'information de la bibliothèque.

#### 3.2.3.1 Un service de veille pour les fournisseurs de documents à distance

A l'évidence, dans le contexte d'une bibliothèque qui offre des ressources bibliographiques importantes, on doit disposer corrélativement d'un système de fourniture de documents bien structuré, qui permette d'obtenir dans des délais rapides et à un coût raisonnable le document recherché et repéré. Il convient de rappeler que « la fourniture de documents par voie électronique ne constitue qu'une étape du processus qui englobe l'identification de l'information recherchée, l'identification d'une source de fourniture, la commande, la réception, la transmission de l'information au demandeur, et le paiement du service rendu ».<sup>20</sup> En tous les cas, le prêt entre bibliothèques, national et international, fait partie des services de fourniture de documents à distance, on l'a vu notamment avec les développements du SU.

« Il est essentiel que toute bibliothèque examine un certain nombre de points avant de décider si la fourniture de documents par voie électronique constitue une option viable ou avant de choisir un fournisseur particulier. »<sup>21</sup>

Pour le cas de la BIULO, -toujours dans la perspective de l'activité demandeur-, après la mise en place du bouquet numérique de bases de données OCLC, l'hypothèse de l'ouverture au public du service de fourniture de documents à distance possible via FirstSearch, devrait être examinée selon des critères que définit Marie-Johanne Sénécal<sup>22</sup> :

- l'exhaustivité [si tous les documents référencés dans la base de données par exemple peuvent être commandés],
- le caractère d'actualité [temps de mise à disposition des sommaires dans la base]
- la couverture rétrospective [conservation des numéros déjà parus]
- la rapidité de livraison
- la qualité de l'impression ou de l'image

<sup>19</sup> <http://enssib.fr/eco-doc/>

<sup>20</sup> SENEAL, M-J. La fourniture de documents par voie électronique : perspectives et attentes . *Argus*, vol. 25, n°2, mai-août 1996, p.25-30.

<sup>21</sup> Op.cit.

<sup>22</sup> Op. cit.

- le droit d'auteur respecté
- la technologie [normes et protocoles des réseaux de télécommunications, dispositifs de stockage de masse, etc.]
- les interfaces de recherche [efficacité des fonctions de recherche]
- le coût [et comparaison par rapport au PEB, abonnements, coûts associés...]
- la tarification à l'utilisateur [subventionnement par la bibliothèque ou limitation de la surconsommation ?]
- la formation du personnel
- l'évaluation du système

Par ailleurs, la démarche d'enquête proposée précédemment apparaît essentielle pour savoir si effectivement l'ouverture du service de fourniture des documents de FirstSearch intéresse le public ; l'état des lieux sur l'activité de prêt-inter, sur l'utilisation des périodiques, la demande du public pour la recherche dans les bases de données mises à disposition constituent des éléments de réflexion pour cette décision.

### ***3.2.3.2 Diffusion de l'information***

Le deuxième volet du projet de développement du service de prêt entre bibliothèques de la BIULO doit être largement accompagné d'information au public et au personnel de la bibliothèque. Certaines étapes liées aux ouvertures possibles du service de PEB demandent un travail de concertation avec l'équipe du personnel, avec le responsable du service public, le responsable informatique, le responsable des ressources électroniques de la bibliothèque; une évaluation des coûts; un travail parallèle d'enquête sur les besoins et les pratiques des usagers du PEB; et un travail important de diffusion de l'information et de formation du public. L'assimilation de ces procédés de fourniture de documents à distance dans le quotidien de la BIULO nécessite une mise en place progressive, inévitable puisque les autorisations et les ouvertures de compte destinées à des utilisateurs finaux engagent la définition d'un cadre et de procédures particulières. Mais on doit éviter que, comme le fonctionnement du service de prêt entre bibliothèques peu ou mal connu, sous-employé, les services directs de fourniture de document à distance soient mal utilisés, dans la mesure où ils donnent une réponse adaptée et satisfaisante. La bibliothèque doit les proposer parmi l'ensemble de ses autres services.

## **Conclusion générale**

**Il est évident que la réorganisation du service de PEB de la BIULO avec l'installation du progiciel PebNet est une étape importante pour l'amélioration de la gestion du service. L'automatisation des traitements relatifs à la fourniture du document permet un gain de temps et d'efficacité certain, ainsi que la mise en place d'un suivi rationnel de l'activité.**

**L'effort de modernisation du PEB doit également porter sur le perfectionnement du service rendu au public de la BIULO. PebNet ne représente pourtant pas l'outil unique qui autorise l'entière satisfaction des usagers. Un ensemble de mesures en corrélation, telles que l'information et la promotion ciblées sur les possibilités du prêt-inter, la formation aux nouveaux outils de recherche bibliographique, la veille opérée sur les divers circuits de fourniture des documents, doivent aussi alimenter la réflexion.**

**La fourniture de documents à distance se transforme, à la fois par ses moyens –les supports électroniques et les réseaux de télécommunications- et ses modalités d'usage – l'orientation vers l'utilisateur final ; elle constitue un vecteur de plus en plus important des bibliothèques. A ce titre, le PEB s'inscrit dans la problématique plus large de l'accès à l'information soulevée en ces termes par Phil Barden : « Les principaux acteurs risquent d'être non les bibliothèques sous la forme que nous leur connaissons, mais des groupements tout à faits nouveaux, sans doute constitués de bibliothèques, d'auteurs, d'éditeurs et de compagnies de télécommunications œuvrant à fournir l'information sur tous types de supports au moyen de divers procédés électroniques. [...] si les bibliothèques ne tirent pas parti des technologies**

**nouvellement mises au point, elles risquent de devoir abandonner leur rôle de fournisseurs d'information et d'intermédiaires entre l'information et ceux qui cherchent à se la procurer. »<sup>23</sup>**

**La fourniture de documents, à laquelle participe le PEB, doit ainsi répondre au monde toujours plus complexe d'utilisateurs exigeants et à une gestion de plus en plus délicate des collections.**

---

<sup>23</sup> BARDEN, P. La fourniture de documents de l'an 2000 . *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.41, n°1, 1996, p.42-46.

## BIBLIOGRAPHIE

- ASSOCIATION DES RESPONSABLES DES BIBLIOTHEQUES ET CENTRES DE DOCUMENTATION UNIVERSITAIRES ET DE RECHERCHE D'EXPRESSION FRANÇAISE. *Manuel de prêt entre bibliothèques des pays francophones*. Villeurbanne : ABCDEF, 1994.
- BARDEN, P. La fourniture de documents de l'an 2000 : naissance d'une nouvelle industrie ?. *Bulletin des bibliothèques de France*, t.41, n°1, 1996, p.42-46.
- CARPINE-LANCRE, J. Le rôle des bibliothèques spécialisées dans l'accès aux documents primaires : exemple de la bibliothèque du musée océanographique de Monaco . *Bulletin des bibliothèques de France*, t.27, n°11, 1982, p.607-615.
- COTTON, F. Essais d'évaluation du prêt entre bibliothèques à la bibliothèque universitaire de Nice . *Bulletin de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°138, 1988, p.25-27.
- EYMARD, D. Valeurs, coûts, prix .In *Economie et Bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, p.221-228.
- GHIRARDI, L., WOLFF-TERROINE, M. Une enquête européenne sur l'accès au document primaire . *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol.34, n°4-5, 1997, p.246-252.
- GIRAUD, O., WALLER, S. OCLC :de nouveaux accès à l'information internationale. *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 32, n°2, 1995, p.107-111.
- HUSTACHE, E. Prêteurs à gages : la prise en charge des coûts du prêt entre bibliothèques . *Bulletin des bibliothèques de France*, t.31, n°5, 1986, p.504-509.
- LAPELERIE, F. «Le prêt entre bibliothèques scientifiques existe-t-il ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.41, n°4, 1996, p. 56-73.
- LINE, M. *National Interlending systems : a comparative study*, Paris, Unesco, 1980.
- LINE, M. Accéder ou acquérir : une véritable alternative pour les bibliothèques ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.41, n°1, 1996, p.32-41.
- ROSIER,A.M. *Optimisation d'un service de fourniture de documents primaires : Exemple du service PEB de la bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier, Section des Sciences*. Mémoire de Maîtrise en sciences de l'information et de la documentation, UFR V Université Paul Valéry Montpellier III, 1993.
- SENEAL, M.J. La fourniture de documents par voie électronique : perspectives et attentes , *Argus*, vol.25, n°2,1996, p.25-30.
- SMITH, M.D. Le coût des activités de prêt-inter . *Bulletin des bibliothèques de France*, t.28, n°4, 1983, p.391-396.
- TALLIM, S. Le protocole du prêt entre bibliothèques (ILL International Interlibrary Loan). *IFLA Journal*, vol.18, n°4, 1992, p.325-333.
- VAN MUYEN, M. L'après Webdoc ; le projet Delta . *Arabesques*, n°10, 1998, p.5-6.

- VERVLIET, H.D.L. Plaidoyer pour une cendrillon : le prêt inter décentralisé non-planifié .  
*Bulletin des bibliothèques de France*, t.27, n°11, 1982, p.617-619.