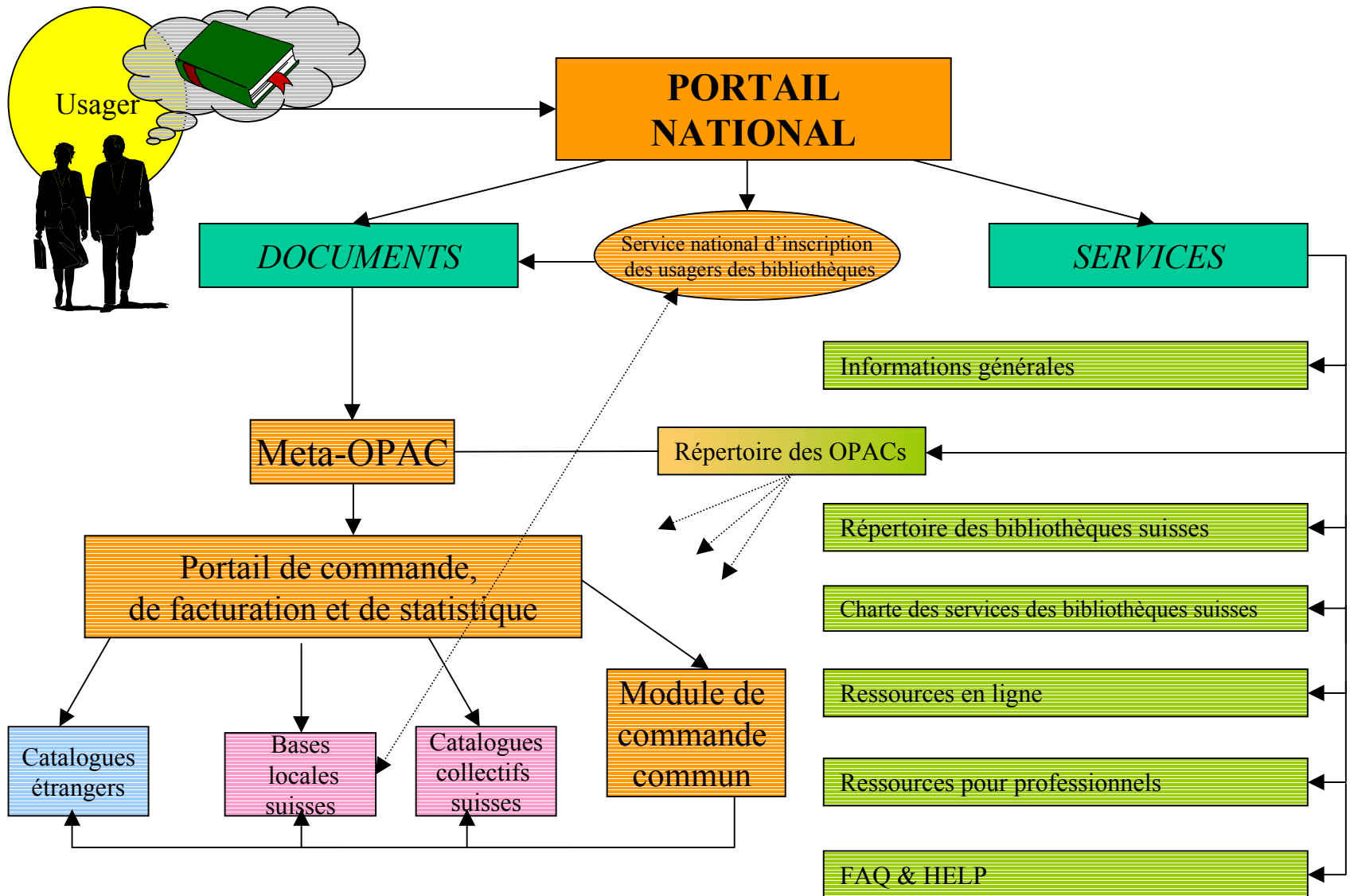


Modello per l'accesso alla documentazione e ai servizi I+D in Svizzera

Modèle d'accès aux documents et aux services I+D en Suisse

© Béatrice Mettraux & Michele Baccherassi, 2000



Réflexions
pour
un modèle d'accès
aux documents et aux services I+D
en
Suisse

Légendes du diagramme
Version 2 – Août 2000

Béatrice Mettraux & Michele Baccherassi

TABLE DES MATIERES

<u>I. Commentaires du diagramme</u>	3
1) Usager.....	3
2) Portail national des bibliothèques et centres de documentation.....	3
3) Inscription des usagers des bibliothèques.....	4
4) Catégories de prestations.....	5
A) Accès aux documents.....	5
1. Meta-Opac.....	5
2. Portail de commande, de facturation et de statistique.....	5
B) Services I+D.....	6
1) Informations générales.....	6
2) Répertoire des opacs.....	6
3) Répertoire des bibliothèques suisses.....	7
4) Charte des services des bibliothèques suisses.....	7
5) Ressources en ligne.....	7
6) Ressources pour professionnels.....	7
7) FAQ & HELP.....	7
<u>II. Remarques complémentaires</u>	8
Organismes actifs.....	8
1. Un organisme d'identification : Service national d'inscription des usagers des bibliothèques.....	8
2. Un organisme de facturation.....	8
3. Un organisme de transport.....	8
Autres notions complémentaires.....	9
1. Bibliothèque d'attache.....	9
2. Meta-Opac.....	10
3. Tarifs.....	10

I. Commentaires du diagramme

1) Usager

L'utilisateur est un lecteur inscrit auprès du *Service national d'inscription des usagers des bibliothèques*. Après son enregistrement, il possède une carte nationale de lecteur avec un numéro et un mot de passe qui lui permettent d'emprunter des livres et de commander des photocopies dans toutes les bibliothèques de Suisse. Il peut le faire en ligne mais il peut également se rendre personnellement auprès de chaque institution et y emprunter des documents.

Il a la possibilité d'accéder directement à toutes les prestations du portail national, mais il peut aussi bénéficier des services d'une bibliothèque d'attache.

Cet usager peut être à la fois une personne ou une institution.

2) Portail national des bibliothèques et centres de documentation

Par le biais de ce portail national accessible par Internet, tous les usagers ont un accès sur les différents catalogues de bibliothèques, les différentes bases de données d'articles de périodiques, tous les documents électroniques ou numérisés disponibles en Suisse, et à l'étranger.

Toutes les prestations suisses sont accessibles par le biais des éléments d'identification de l'utilisateur attribués par le *Service national d'inscription des usagers des bibliothèques*.

Parallèlement aux prestations spécifiques à certaines institutions, l'utilisateur a, à sa disposition, un *meta-opac* (ou un *serveur Z 39.50*) lui permettant d'interroger de manière simultanée tous les catalogues de Suisse et s'il le souhaite, de l'étranger. Il peut ensuite sur la base des résultats de sa recherche, dans tous les cas où cela est possible, commander un ouvrage ou des photocopies directement dans l'OPAC de l'institution suisse possédant le document recherché.

Pour tous les documents qu'il ne peut pas commander directement dans l'OPAC, il a, à sa disposition, un module de commande indépendant d'un quelconque OPAC et qui permet le dépôt d'une demande, ceci soit avec une liste de localisations, soit sans liste de localisation.

Dans le cas où il n'y a pas de liste de localisations, la demande est acheminée directement vers un centre national ou régional de localisations et de renseignement qui se charge de trouver la localisation de l'ouvrage et d'y acheminer la demande.

3) Inscription des usagers des bibliothèques

Ce service est géré de manière centralisée par une instance nationale permet l'enregistrement des usagers des bibliothèques.

Chaque usager a la possibilité de s'enregistrer en ligne par des procédures sécurisées. Chaque bibliothèque où l'utilisateur emprunte un ouvrage ou commande pour la première fois des photocopies interroge ce centre national afin de vérifier l'inscription de l'utilisateur, elle obtient un numéro d'autorisation comparable à celui que l'on obtient lors d'un paiement par carte de crédit. La bibliothèque peut également télécharger les informations standardisées relatives à l'utilisateur et les intégrer de manière automatisée dans son fichier de lecteurs local.

Lors de son enregistrement, l'utilisateur indique également un moyen de paiement pour les prestations qui lui seront fournies :

- soit il indique que chaque prestation fournie peut être débitée de sa carte de crédit
- soit il indique qu'il souhaite recevoir une facture (groupée ou non) pour les prestations fournies. Un dépôt d'argent préalable peut être demandé.

4) Catégories de prestations

Au sein du portail national, l'utilisateur a accès à deux catégories principales de prestations :

- L'accès aux documents
- Une série de services I+D

A) Accès aux documents

1. Meta-Opac

Le Meta-Opac permet de sélectionner les catalogues et bases de données dans lesquels l'utilisateur désire effectuer sa recherche.

L'utilisateur a ainsi la possibilité de moduler sa recherche en fonction de plusieurs critères, dont entre autres :

- critère de la langue : régions linguistiques de la Suisse, possibilité d'y inclure les pays/régions de même langue (exemple : le Tessin + l'Italie, ou encore : la Suisse alémanique + l'Allemagne + l'Autriche).
- la situation géographique,
- le type de littérature (scientifique, vulgarisation, archives iconographiques ou musicales, etc.)

La recherche terminée, l'utilisateur transite par un portail de commande, de facturation et de statistiques, qui, soit le fait aboutir dans l'OPAC du catalogue concerné, où il va s'identifier aux moyens des éléments fournis par le service national d'identification et où il commandera son document directement, ou soit le fait aboutir vers un module de commande commun indépendant d'un quelconque OPAC où il pourra rédiger sa commande.

2. Portail de commande, de facturation et de statistique

a) La commande

- **Commande directe** : Si l'ouvrage peut être commandé directement dans l'OPAC de l'institution, l'utilisateur privilégie obligatoirement cette option-là. Il passe sa commande en s'identifiant au moyen des éléments fournis et garantis par le *Service national d'inscription des usagers des bibliothèques*. Lorsqu'il effectue sa commande, une trace statistique est conservée à ce moment précis. Si la transaction choisie est payante, un paiement sécurisé est effectué également à ce moment-là.
- **Commande par l'intermédiaire d'un module commun** : dans le cas où l'ouvrage ne peut pas être commandé directement dans un OPAC, un module est à disposition qui permet soit la saisie manuelle de la commande, soit la saisie automatisée sur la base d'une

notice bibliographique existante. Une liste de circulation peut être définie par l'utilisateur lui-même ou alors une localisation par défaut peut être choisie. Cette localisation par défaut peut être une bibliothèque de référence ou bien un centre national ou régional de localisation, chacun pouvant prendre en charge cette demande et l'acheminer le cas échéant auprès de l'institution suisse ou étrangère possédant le document recherché.

b) La facturation

Lors de chaque commande, aussi bien lors de la commande directe que lors de la commande via un module indépendant d'un OPAC, la transaction est enregistrée et facturée dans une base de données centrale qui se charge de la facturation et de la rétrocession aux différentes institutions des sommes facturées.

Le prix de chaque transaction peut être paramétré de façon souple en fonction du type de service et de chaque institution.

c) La statistique

Chaque transaction est répertoriée statistiquement. Un rapport de statistique est accessible par l'utilisateur ainsi que par l'institution.

Le rapport de statistiques permet également de vérifier la facturation.

B) Services I+D

NB :

Quand possible, les sections sont pensées comme base de données, ce qui permet d'ajourner les infos sans toucher les codes html, mais simplement en travaillant dans un database.

1) Informations générales

Cette section contient les "informations-cadre" pour les usagers: une explication du fonctionnement des bibliothèques et centres I+D, de comment sont composés les réseaux, quelles sont les possibilités (services, documentation) pour l'utilisateur, et tout ce qui est de caractère général, commun à l'ensemble des bibliothèques et centres I+D.

2) Répertoire des opacs (base de données)

Le meta-opac, pour fonctionner, doit contenir les données concernant les différents opacs suisses. Il peut donc être aussi utilisé en tant que répertoire des opacs. Par le biais d'une interface pour la consultation, l'utilisateur peut rechercher et sélectionner des catalogues selon différents critères (par type d'institution, par spécialisation etc.).

3) Répertoire des bibliothèques suisses (base de données)

Le répertoire des bibliothèques suisses permet à l'utilisateur de repérer les informations concernant chaque bibliothèque ou centre I+D suisse. A partir d'une fiche signalétique standardisée, il est possible aussi d'accéder au site de l'institution à laquelle on s'intéresse.

Ce répertoire peut être indépendant du répertoire des opacs, mais il peut aussi être réalisé dans la même base de données. Dans les deux cas, chaque institution est responsable pour les informations contenues dans sa fiche signalétique et peut les mettre à jour directement en ligne avec un mot de passe, ou bien en soumettant une requête écrite (email, fax ou courrier traditionnel) à un organisme central responsable des informations disponibles par le portail national.

4) Charte des services des bibliothèques suisses

Divisée par type de service (accès, référence, documents électroniques, instruction, prêt, ILL, DD etc.), la charte des services donne une vue d'ensemble des différentes politiques d'accès aux services offerts par les bibliothèques suisses (prix, conditions etc.).

5) Ressources en ligne (base de données)

Cette section, qui est également une base de données, offre à l'utilisateur la possibilité de repérer des documents digitaux disponibles sur Internet, c'est-à-dire les bibliothèques digitales, les médias électroniques (quotidiens, périodiques électroniques), les bases de données pour la recherche documentaire etc.

6) Ressources pour professionnels

Cette section accessible avec un mot de passe (obtenable par enregistrement préalable en ligne) est à disposition des bibliothécaires et des documentalistes. Ils y trouvent des informations utiles à l'exercice de leurs fonctions, à leur formation et formation continue: de la littérature professionnelle, de la documentation technique, des liens sur les différentes associations professionnelles, la formation, la formation continue etc.

7) FAQ & HELP (base de données)

Il s'agit d'une liste des questions auxquelles les bibliothécaires répondent le plus souvent, avec les réponses. Si l'utilisateur ne trouve pas sa réponse, il peut la soumettre via un formulaire html.

II. Remarques complémentaires

Organismes actifs

Les différentes tâches permettant le fonctionnement de ce modèle d'accès devraient être prises en charge par trois organismes principaux :

1. Un organisme d'identification : Service national d'inscription des usagers des bibliothèques

A l'heure actuelle chaque lecteur doit s'identifier auprès de l'institution de laquelle il désire emprunter des documents. Cette identification doit se faire auprès de chaque base locale, bien que dans certains cas les éléments (mots de passe, no de lecteur) peuvent être identiques.

Un Service national d'inscription aura l'avantage de centraliser les informations concernant les usagers. Ces informations seront accessibles en tous temps par les différentes institutions. Il sera également possible de lier des catégories d'accréditations et de tarifs aux différents types d'usagers.

Des informations permettant la facturation et le paiement des prestations seront également intégrées (applications de type *e-commerce*). Des statistiques seront établies sur la base des transactions.

Ce centre aura pour tâche la gestion des données des usagers et des autorisations, la facturation et l'encaissement des prestations, la rétrocession des recettes aux institutions fournisseuses de documents et l'établissement des statistiques.

2. Un organisme de facturation

Cet organisme a pour tâche la facturation des prestations pour chaque document fourni, ainsi que leur rétrocession auprès des institutions. Cette facturation peut être paramétrée en fonction des tarifs pratiqués par l'institution fournisseuse de la prestation.

3. Un organisme de transport

En rendant les données bibliographiques et la commande de document facilement accessibles par le biais d'Internet, les institutions dans le domaine de l'information documentaire sont confrontés à l'émergence d'un nouveau type de flux des documents :

En effet, l'utilisateur ne se déplace plus forcément auprès de chaque institution afin d'y retirer les documents souhaités. Même, les documents commandés pour un usager par le biais du prêt

interbibliothèques exigent un traitement et un stockage particulier alors qu'ils pourraient également être envoyé directement à l'utilisateur, pour autant qu'un certain nombre d'éléments soient garantis (informations personnelles correctes, pré-paiement ou paiement des prestations dans d'autres cas).

Tout un chacun sait que les surfaces de stockages sont rares et donc chères et que d'autre part le prix du port pour l'envoi des documents est une taxe importante et qui augmente régulièrement.

Il serait intéressant d'étudier les possibilités d'envois groupés par un organisme dont c'est la tâche principale, *La Poste* ou d'autres services de courrier par exemple d'une part, ou alors même d'étudier la possibilité d'un service de courrier privé pour les institutions de l'information documentaire en Suisse.

Afin de garantir des prestations avantageuses pour l'utilisateur, il s'agirait également d'envisager la restitution des ouvrages de manière centralisée, par exemple par le biais des guichets de *La Poste*. Il serait également intéressant d'étudier la possibilité pour un usager de déposer une demande de documents par le biais des guichets de *La Poste*.

Dans un même ordre d'idées, il serait également intéressant d'étudier la possibilité de créer un centre national de stockage et de fourniture de documents (dans le sens d'un *document supply center*) et d'étudier l'alternative d'alliances avec des centres étrangers existants, les négociations pouvant porter sur les tarifs, le stockage de certains documents nécessaires aux bibliothèques suisses (les périodiques par exemple).

Autres notions complémentaires

1. Bibliothèque d'attache

La notion de bibliothèque d'attache pourrait être une prestation disponible dans ce modèle. Toutefois, il s'agit de poser la question suivante, à savoir : à l'heure actuelle une bibliothèque d'attache doit-elle obligatoirement être à la base de toutes les prestations fournies dans le domaine I+D ? Il semblerait que cette notion de bibliothèque d'attache est appelée à disparaître face à l'ouverture de tous les accès aux collections, aux données et surtout dans le cas de livraison de documents directement au domicile de l'utilisateur.

Il serait judicieux de mettre en évidence pourquoi le concept de bibliothèque d'attache devrait être maintenu et avec quels types de prestations à valeur ajoutée qui justifieraient son maintien.

2. Meta-Opac

Le paysage bibliothéconomique suisse est encore loin d'être stabilisé pour ce qui est de l'accès aux données bibliographiques ; alors que l'on envisage dans plusieurs réseaux de mettre à disposition des lecteurs des serveurs Z 39.50, une tendance assez nette s'affirme mondialement dans le sens de développer plutôt des meta-opac. Il s'agira d'étudier les deux options et de définir ce qui est le plus approprié, du meta-opac ou du serveur z 39.50, pour le cas de la Suisse.

Il s'agira également d'approfondir la réflexion sur l'accès aux informations et aux documents en tenant compte des différents types de documents (monographie/périodique) et des types de bases catalographiques existantes (catalogues collectifs virtuels ou matériels comme le RP).

3. Tarifs

Depuis le printemps 2000, des pratiques tarifaires très différenciées existent en Suisse. D'un point de vue général, et dans l'optique des recommandations éditées par la CBU au printemps 2000, il serait souhaitable de se poser plusieurs questions :

- a) les prestations de prêt et de prêt interbibliothèques doivent-elles globalement être payantes ?
- b) si oui, quels tarifs peuvent être appliqués ? Et que doivent couvrir ces tarifs ?
- c) si oui, qui doit s'acquitter ces tarifs ? L'utilisateur final ? L'Etat sous la forme d'une subvention ?
- d) les tarifs définis doivent-ils être appliqués de manière coordonnée au niveau suisse ?

Corminboeuf / Ascona, le 27 août 2000

Béatrice Mettraux & Michele Baccherassi