

BSN 8

Prêt entre bibliothèques (PEB) et fourniture de documents (FDD)

- 18 novembre 2011 -

ÉTUDE

Quelle convergence entre SUPEB et REFDOC ?

**La prise de commande à partir de la plateforme
Enseignement supérieur et recherche**

Table des matières

Préambule.....	3
Besoins fonctionnels	3
Les scénarios.....	4
Scénario 1.....	4
Scénario 2.....	5
Scénario 3.....	6
Réflexions – commentaires.....	6
ANNEXE 1. Les 3 scénarios (processus d'une prise de commande).....	7
ANNEXE 2. L'interconnexion REFDOC-SUPEB (Web services).....	7
ANNEXE 3. Typologie des utilisateurs et des services.....	7
ANNEXE 4. Typologie des fournisseurs et des services.....	7
ANNEXE 5. La fourniture électronique de documents (FED).....	7
ANNEXE 6. Identification : fédération d'identité RENATER.....	7
ANNEXE 7. Les 3 scénarios (représentation fonctionnelle).....	7

Préambule

Nous sommes partis du constat de l'existant, des objectifs et des recommandations dégagés dans la note de cadrage¹ de l'atelier BSN8 :

- créer un système de fourniture de documents répondant aux besoins des utilisateurs,
- dégager un schéma d'organisation du PEB et de la FDD en France à partir des deux systèmes de fourniture de documents coexistants, REFDOC et SUPEB.

Pour les besoins fonctionnels, nous nous sommes appuyés sur les résultats de l'étude du groupe de travail sur la modernisation du PEB (GT PEB).

Besoins fonctionnels

- Disposer d'une interface de recherche de documents (interface SUDOC) avec affichage de la notice et des informations relatives au service de fourniture du document (formats, délais et modes de livraison, tarifs, redevances pour droit de copie)
- Disposer d'un compte personnel
- Disposer de la possibilité de placer ses notices dans un panier qui constituera et récapitulera la commande de l'utilisateur
- Disposer de la possibilité de visualiser et de choisir les fournisseurs du document.
- Disposer d'un système de paiement en ligne (carte bancaire ou compte Paypal), d'un reçu électronique de confirmation de commande, puis d'une facture une fois la dernière étape de la commande aboutie
- Disposer d'un suivi de traitement de la commande
- L'utilisateur reçoit un courrier électronique qui comprend :
 - soit le fichier PDF lui-même,
 - soit des identifiants de connexion qui lui permettent d'imprimer le document mis à disposition sur un serveur.
- Un courrier indique les conditions de consultation (détail des DRM : impression unique, durée de vie du fichier) ou de mise à disposition du fichier s'il est à récupérer sur un serveur.
- Après consultation/impression du document mis à disposition, le compte de l'utilisateur est débité et il reçoit la facture électronique correspondant à sa commande

À partir de ces besoins utilisateur, plusieurs scénarios d'organisation qui s'appuient sur les points forts de SUPEB et de REFDOC ont été déclinés.

Cependant, l'utilisateur peut être :

- un chercheur privé,
- un chercheur public,
- un étudiant,
- un documentaliste ou professionnel de l'IST...

¹ Atelier BSN8 Prêt entre bibliothèques (PEB) et fourniture de documents (FDD) Note de cadrage 28 avril 2011 disponible en ligne : <http://www.abes.fr/Pret-entre-bibliotheques/Projets-en-cours>

Pour ces différents utilisateurs correspondent des usages possibles très différents de la plateforme ESR.

En conséquence, selon le profil utilisateur,

- l'organisation de la FDD/PEB en France peut être envisagée selon différents angles d'approche,

- les fonctionnalités à analyser pour étudier la convergence SUPEB/REFDOC sont très différentes et des combinaisons sont possibles.

Quel que soit le scénario choisi, les besoins selon les profils utilisateurs devront être précisés² pour qu'une étude financière précise puisse être réalisée.

Les scénarios

Scénario 1

Caractéristiques³ :

- 2 catalogues pour la recherche,
- 2 processus de prise de commandes,
- 2 pratiques de travail selon le profil utilisateur.

Pour le chercheur, l'étudiant, le professionnel de l'IST non SUDOC

Recherche dans le catalogue

Le chercheur, l'étudiant, le professionnel de l'IST recherchent un document soit dans SUDOC Web soit dans REFDOC.

REFDOC est enrichi par les références appauvries du SUDOC.

La référence de la publication en série est trouvée dans SUDOC, un bouton REFDOC permet de faire la demande de PEB.

Résultat

La référence est proposée avec ses articles et peut être mise dans le panier de commande.

Si la référence est chez un fournisseur PEB, REFDOC interroge par Web services SUPEB pour afficher les tarifs et fournisseurs.

Commande

L'utilisateur accepte le tarif et met son article dans le panier, la demande est envoyée chez le fournisseur SUPEB.

Suivi de commande

Le professionnel de l'information lit la demande dans SUPEB, fait une réponse dans SUPEB.

La réponse positive ou négative est envoyée à REFDOC pour alimenter le module de suivi de commande.

Communication entre les plateformes⁴

- Import des références bibliographiques du SUDOC dans REFDOC,
- mises à jour de ces références,
- interrogation par Web services de SUPEB pour les tarifs et fournisseurs,
- envoi des réponses de SUPEB à REFDOC.

² Voir ANNEXE 3 : Typologie des utilisateurs et des services

³ Voir ANNEXE 1 et ANNEXE 7 : scénario 1

⁴ Voir ANNEXE 2 : l'interconnexion REFDOC-SUPEB (les Web services)

Pour le professionnel du SUDOC (même processus qu'actuellement)

Recherche dans le catalogue

Le professionnel de l'IST SUDOC recherche un document dans l'interface WinIBW.

Résultat / Commande

La référence de la publication est trouvée avec les fournisseurs PEB.

Commande / Suivi de commande

Il envoie sa commande via WinIBW.

Il lit la réponse ou fournit la réponse selon sa fonction demandeur ou fournisseur.

Point fort :

Chacun conserve ses pratiques de travail et ses outils.

Points faibles :

Le professionnel de l'IST aura deux interfaces pour la FDD : REFDOC pour gérer ses utilisateurs et SUPEB pour envoyer ses commandes.

Le développement des Web services est lourd pour un retour sur investissement faible par rapport au fonctionnement actuel de REFDOC et de SUPEB.

Scénario 2

Caractéristiques⁵ :

- 2 catalogues pour la recherche,
- 1 processus de prise de commandes quel que soit le profil utilisateur,
- 2 pratiques de travail.

La particularité de ce scénario est l'utilisation de SUPEB pour :

- fournir les tarifs et les fournisseurs pour un affichage dans REFDOC,
- lire les demandes,
- répondre aux demandes. Cette dernière fonctionnalité pourrait être intégrée dans un deuxième temps dans REFDOC⁶.

Point fort :

SUPEB n'est maintenu que pour la lecture et les réponses aux demandes donc avec des fonctionnalités minimales.

Points faibles :

Le professionnel de l'IST aura 2 interfaces pour la FDD : REFDOC pour gérer ses utilisateurs, SUPEB pour lire les commandes.

Le développement des Web services est lourd et se fait entre deux systèmes hétérogènes.

L'ensemble des points faibles des deux scénarios précédents nous a amenés à imaginer un troisième scénario où REFDOC remplace SUPEB et devient l'interface unique de FDD quel que soit le profil utilisateur.

⁵ Voir ANNEXE 1 : scénario 2.1 du document – Processus d'une prise de commande et ANNEXE 7 : scénario 2

⁶ Voir ANNEXE 1 : scénario 2.2 du document – Processus d'une prise de commande.

Scénario 3

Caractéristiques :

- 2 catalogues pour la recherche,
- 1 processus de prise de commandes quel que soit le profil utilisateur,
- 1 pratique de travail, 1 seul système backoffice.

La particularité de ce scénario est le remplacement de SUPEB avec reprise dans REFDOC des fonctionnalités correspondantes.

Points forts :

La communication ne se fait qu'entre les 2 catalogues.

Il n'y a plus qu'une seule interface de gestion pour l'utilisateur professionnel.

Points faibles :

De nombreux développements sont à prévoir dans REFDOC pour intégrer les fonctionnalités de SUPEB : nouvelle interface REFDOC, algorithme des fournisseurs⁷, interface d'administration pour lire les demandes et renseigner le suivi de commande.

Réflexions – commentaires

La notion de guichet unique peut s'entendre soit comme un site web unique avec un visuel et une notoriété uniques⁸, soit comme un système unique de prise de commande.

Dans notre réflexion, nous nous sommes orientés vers la notion de guichet unique de prise de commande qui a l'avantage de garder les deux catalogues existant internationalement.

La fourniture électronique de documents peut s'implémenter quel que soit le scénario choisi. La proposition⁹ décrite s'appuie sur ce qui existe aujourd'hui dans REFDOC.

L'authentification fédérée¹⁰ peut s'implémenter quel que soit le scénario choisi. Cette fonctionnalité n'existe pas aujourd'hui ni dans REFDOC, ni dans SUPEB.

L'atelier BSN8 devra choisir une stratégie générale pour l'organisation du PEB et FDD en France, réfléchir et compléter les besoins des utilisateurs pour permettre de finaliser l'étude de faisabilité.

Cette nouvelle plateforme de FDD sera ouverte sur le WEB au grand public, il conviendra de s'assurer si la loi Chatel du commerce électronique doit s'appliquer et qui aura la responsabilité des tarifs et délais affichés, *chaque bibliothèque ? l'INIST ? l'ABES ?*

Les bibliothèques SUPEB devront-elles utiliser REFDOC pour faire des demandes ?

Le guichet unique REFDOC doit permettre à des utilisateurs de créer tous types de demandes de fourniture de document à distance (FDD). La question de savoir qui sont ces utilisateurs doit faire l'objet d'une décision. Cependant, si l'on considère que les bibliothèques universitaires

⁷ Voir ANNEXE 4 : Typologies fournisseurs et services

⁸ Voir l'étude Six et Dix commandée en 2006 par l'AURA : <http://www.aura-asso.fr/dossiers/peb>

⁹ Voir ANNEXE 5 : la fourniture électronique de documents (FED)

¹⁰ Voir ANNEXE 6 : Identification : fédération d'identité RENATER

pourront avoir recours à REFDOC (ont déjà recours pour certaines), notamment pour faire des demandes d'articles, des demandes de documents numérisés, on peut se demander si *l'utilisation du guichet unique ne devrait pas être généralisée pour les utilisateurs professionnels SUPEB, de façon à ce que la totalité des transactions soit gérée en un seul endroit*¹¹.

REFDOC ne permet pas aux fournisseurs du réseau SUPEB de traiter leurs demandes reçues. La gestion des réponses aux demandes se fera toujours, pour les fournisseurs du réseau SUPEB, via les outils classiques, WinIBW/SUPEB. *Pourquoi ne pas faire évoluer REFDOC de façon à ce qu'il intègre les fonctions fournisseur ?*

Si l'on imagine que l'interface REFDOC devient aussi l'interface pour les professionnels SUPEB, *les critères et index de recherche proposés par REFDOC sont-ils suffisants comparés à ceux disponibles dans WinIBW ?*

Une fois sur REFDOC, dans le cas où l'utilisateur a plusieurs demandes à faire, comment procède-t-il ? Il a fait sa recherche dans le SUDOC, a rebondi sur REFDOC, *continue-t-il sur REFDOC pour les demandes suivantes ?*

Les annexes

ANNEXE 1. Les 3 scénarios (processus d'une prise de commande)

ANNEXE 2. L'interconnexion REFDOC-SUPEB (Web services)

ANNEXE 3. Typologie des utilisateurs et des services

ANNEXE 4. Typologie des fournisseurs et des services

ANNEXE 5. La fourniture électronique de documents (FED)

ANNEXE 6. Identification : fédération d'identité RENATER

ANNEXE 7. Les 3 scénarios (représentation fonctionnelle)

¹¹ D'où la réflexion sur un 3^{ème} scénario : voir ANNEXE 7