

CREPUQ  
Sous-Comité des bibliothèques  
Sous-groupe de travail ad hoc sur le prêt entre bibliothèques

STRATÉGIES D'AMÉLIORATION  
DES SERVICES DE PEB

Nicole Deschênes  
Louis Houle  
Christiane Robert-Guertin  
Louise Thibaudeau

Le 12 mai 1999

## Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

Lors de sa réunion du 12 novembre 1998, le Sous-comité des bibliothèques recevait favorablement la recommandation du Groupe de travail sur l'accès aux ressources documentaires quant à la création d'un Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le PEB chargé du mandat suivant :

“soumettre toutes recommandations pertinentes en vue de la mise en œuvre de nouvelles stratégies ou de nouvelles pratiques destinées à améliorer l'efficacité, la rapidité et la rentabilité des services de prêt entre bibliothèques et de livraison de documents, en s'appuyant sur les conclusions du rapport de l'ARL et des discussions tenues dans le cadre de l'Atelier des 2 et 3 novembre 1998”.

Nous avons procédé à un examen approfondi du rapport *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries*, rédigé par Mary E. Jackson et publié par l'ARL en 1998. Nous avons également porté notre réflexion sur les communications et discussions tenues dans le cadre de l'atelier “De l'information à l'action”, tenu à Ottawa les 2 et 3 novembre 1998. Nous avons tiré, tant du Rapport lui-même que de l'Atelier, un ensemble de caractéristiques communes aux bibliothèques performantes dans les transactions d'emprunt ou de prêt entre bibliothèques, du point de vue du personnel, des politiques et procédures et de la technologie.

Ces caractéristiques représentent autant de cartes gagnantes i.e. des procédés qui ont fait leurs preuves ("best practices") et qui se situent à des niveaux très divers: de l'énoncé d'une politique au détail d'une procédure. Certaines façons de faire seront pertinentes dans une institution ou s'appliquent déjà, d'autres seront inappropriées ou n'auront pas d'impact. À chacune de nos bibliothèques de voir ce qui la concerne dans son milieu. L'analyse de ces caractéristiques nous a permis de formuler des recommandations appropriées au contexte québécois.

Le résumé du Rapport de l'ARL (<http://arl.org/access/ildd/execsum.shtml>) présente les caractéristiques des bibliothèques qui se distinguent dans leurs opérations d'emprunt et de prêt selon les trois critères de performance suivants : coût/transaction bas, court délai de traitement et taux de réussite élevé.

Il est intéressant de constater que parmi les 97 bibliothèques de recherche qui ont participé à l'étude une seule bibliothèque (Colorado State University) se classe dans le peloton de tête (10% supérieur) pour l'ensemble des trois critères au niveau des opérations d'emprunt. Cinq bibliothèques seulement se classent dans le peloton de tête pour deux des trois critères (University of Chicago, University of Cincinnati, University of Illinois at Chicago-Main Library, University of Illinois at Chicago- Health Science Library, Ohio University). En ce qui concerne les opérations de prêt, deux bibliothèques (University of Alberta et University of Wisconsin, Madison) enregistrent à la fois un taux de réussite élevé et un coût/transaction bas.

Ces résultats démontrent bien qu'il n'est pas facile de performer sur tous les plans. La performance en matière de coûts, de délai ou de réussite est en général fonction des priorités,

## Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

objectifs et politiques d'une bibliothèque. Le fait que certaines pratiques gagnantes puissent sembler contradictoires en fait foi: elles visent des objectifs différents. Par exemple, une bibliothèque qui doit absolument réduire ses coûts de transaction acheminera une demande d'emprunt à une autre qui n'impose pas de frais plutôt qu'à une bibliothèque plus rapide qui tarifie les emprunteurs. Ou encore, une bibliothèque qui poursuit systématiquement les démarches d'emprunt pourra enregistrer des délais moyens plus longs qu'une autre qui annule la demande après deux tentatives.

Il n'est pas évident de réussir sur tous les plans, mais certains y parviennent et leur performance résulte de l'optimisation des ressources humaines et technologiques. C'est un défi à relever pour les bibliothèques universitaires québécoises!

## CARACTÉRISTIQUES DES BIBLIOTHÈQUES PERFORMANTES

### EMPRUNT

**a) Personnel** (Le personnel représente 65% des coûts directs des transactions d'emprunt)

Le personnel fait preuve de connaissances bibliographiques approfondies, maîtrise les outils de recherche, les outils de PEB et est familier avec les politiques et les performances des bibliothèques prêteuses.

Les tâches routinières comme l'emballage de colis pour le retour des documents sont confiées à des étudiants.

La supervision est assumée par du personnel de soutien.

**b) Politiques et procédures**

Révisé régulièrement les façons de faire et introduit des changements.

Ne fixe pas de limite au nombre de demandes d'emprunt qu'un usager peut soumettre en même temps (perte de temps en discussions).

Accorde le PEB aux étudiants de 1<sup>er</sup> cycle.

Choisit le prêteur en fonction de sa performance et du fait qu'il expédie les documents électroniquement. La proximité géographique n'est plus un critère valable.

Évalue régulièrement la performance des prêteurs relativement aux délais et ajuste les politiques au besoin.

Ne fixe pas de limite au prix que l'on consent à payer à la bibliothèque prêteuse.

Poursuit les démarches d'emprunt, peu importe le nombre, sauf si l'utilisateur annule sa demande.

Demande deux dates à l'utilisateur "*requis pour:*" et "*peut-être utilisé jusqu'à :*" afin de mieux gérer les priorités; il est inutile de poursuivre des essais multiples si l'étudiant n'a plus besoin du document.

Ne vise pas la perfection dans le travail. Évite de vérifier dans le catalogue local 100% des demandes d'emprunt s'il s'avère que les demandes pour des documents disponibles localement représentent moins de 10% de l'ensemble.

## Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

A le contrôle de l'ensemble des opérations; ne dépend pas d'autres services ou unités, par exemple des services financiers pour les paiements d'avance.

Ne facture pas les usagers pour l'emprunt de monographies.

Réduit autant que faire se peut la facturation entre bibliothèques par l'établissement d'ententes de réciprocité.

Ne vérifie pas systématiquement si les photocopies reçues sont complètes. Le taux d'erreur ne le justifie pas. Appose plutôt un tampon "cette photocopie n'a pas été vérifiée, veuillez nous contacter en cas de problèmes".

Transmet les photocopies aux usagers par courrier interne, plutôt que de leur téléphoner et d'attendre qu'ils viennent en prendre livraison.

En matière de statistiques, ne compte pas les demandes de documents disponibles localement comme des demandes satisfaites.

### c) **Technologie**

Incite les usagers à soumettre leurs demandes électroniquement (formulaire web, formulaire de courrier électronique, OCLC ILL Direct Request, OCLC Prism ILL Link, modules de PEB intégrés aux catalogues en ligne).

Propose aux usagers des services de fourniture de document sans médiation (End-User Ordering, UnCover, Commande directe via SwetScan, etc.).

Utilise un logiciel de gestion de PEB pour éviter les manipulations de papier.

Met un poste de travail à la disposition de chaque employé.

Recourt aux services d'OCLC et s'inscrit au système de gestion de factures IFM. (Interlibrary Fee Management).

Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

## **PRET**

### **a) Personnel** (Le personnel représente 76% des coûts de transaction de prêt)

N'affecte pas de personnel professionnel, si ce n'est dans des tâches de supervision.

Spécialise le personnel affecté à la cueillette des documents. Le fait d'être familier avec une collection accroît l'efficacité (ex. Alberta).

Fait appel à des étudiants pour effectuer des tâches telles que la cueillette de documents, l'expédition par Ariel, la photocopie, etc.

### **b) Politiques et procédures**

Dispose de politiques et procédures écrites et les révise régulièrement.

Adopte des politiques de prêt libérales, i.e. moins restrictives quant à la durée et au renouvellement, pour réduire les contrôles et interventions.

Envoie la réponse négative après une seule vérification des rayons. Ne retient pas la demande.

Utilise des services de messagerie efficaces.

Accepte les paiements par carte de crédit.

A le contrôle de l'ensemble de ses opérations. Ne dépend pas d'autres services ou unités, par exemple pour l'expédition.

### **c) Technologie**

Investit dans l'utilisation de technologie. Les dépenses effectuées par les bibliothèques performantes sont deux fois plus importantes au niveau de l'équipement et des logiciels que celles effectués par les autres bibliothèques.

Utilise un logiciel de gestion de PEB.

Utilise Ariel ou la télécopie pour l'envoi de photocopies.

En terme de balises, Mary Jackson affirme que les bibliothèques qui reçoivent moins de 25% des documents demandés dans les sept jours et moins de 80% dans les quatre semaines devraient examiner leurs procédures. Les bibliothèques devraient mesurer leur pourcentage de succès sur une base régulière et viser un taux de réussite d'au moins 95%. Les bibliothèques

Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

dont le taux de réussite est inférieur à 80% au premier essai ou à 90% au second essai devraient revoir leurs procédures afin d'améliorer leur performance (p.69 du Rapport).

Que retenir parmi toutes ces caractéristiques à titre de recommandations en terme institutionnel ou à l'échelle du réseau? En fait, on voit que la performance des services de PEB est directement reliée à l'implantation de technologies récentes. Il est essentiel d'y consentir des ressources et d'être constamment à l'affût des nouvelles tendances et des développements. Certains développements gagneraient à être effectués de façon collective pour le bénéfice de l'ensemble de nos bibliothèques. Le personnel représente le coût le plus important dans les services de PEB et il faut donc le doter d'outils efficaces. Les établissements ont tout intérêt à développer les compétences de leur personnel et à affecter le personnel qui a des compétences poussées à des tâches qui les requièrent vraiment. L'affectation judicieuse des catégories de personnel a un impact majeur sur la performance au niveau des coûts. En dépit des contraintes des conventions collectives, les établissements membres de la CREPUQ devraient explorer les avenues possibles pour rendre possible l'emploi étudiant. De nombreuses tâches peuvent avantageusement être exécutées par ce type de personnel. L'expérience de l'Université d'Alberta en est très convaincante.

Enfin, l'habitude est la pire ennemie du progrès. Il faut revoir ses façons de faire, les remettre en question et faire preuve de créativité, ne pas craindre les volte-face, que ce soit au niveau des procédures ou des modalités d'offre de service aux usagers, pour leur permettre d'obtenir la documentation non disponible localement.

## RECOMMANDATIONS

1. Optimiser l'utilisation du logiciel Aviso :
  - a) développer en commun une passerelle qui permette le versement automatique des formulaires web de demande d'emprunt dans Aviso. Ce développement éviterait la "ressaisie" de plus de 100,000 demandes d'emprunt annuellement dans l'ensemble de nos établissements. Une fois cette passerelle établie, toutes les demandes de l'interne devraient être acheminées par voie électronique;
  - b) intégrer au logiciel Aviso un programme commun permettant l'extraction des statistiques conformes aux rapports demandés par la CREPUQ et par CARL. Ce programme devrait aussi produire l'échantillon des transactions, si le procédé par échantillonnage devait être maintenu. La tenue de ces statistiques de façon parallèle oblige le personnel à maintenir des dossiers "papier". Cette fonction disponible dans le logiciel PEB-UQ a effectivement dégagé le personnel du fardeau de la cueillette manuelle des différentes données.
2. Accélérer le passage de nos catalogues à la norme Z39.50 afin de permettre au personnel d'effectuer simultanément les recherches de localisation dans les catalogues pertinents. L'utilisation de profils communs (pour l'inventaire et les autres zones locales) permettrait d'optimiser l'application de cette norme.
3. Évaluer l'impact et les coûts de versement des notices des bibliothèques universitaires québécoises dans WorldCat d'OCLC. Cette mesure rencontrerait un double objectif, un catalogue collectif régional à l'intérieur d'un ensemble beaucoup plus vaste.
4. Se doter de numériseurs plus performants (suite aux démarches du Groupe ERPAC).
5. Évaluer la performance du service PEBUQUILL. Comparer les délais et les coûts avec ceux des services de messagerie privée. Par exemple, le Council of Prairies and Pacific University Libraries (COPPUL) a signé un contrat avec un service de messagerie garantissant un délai de livraison de 24 heures entre les bibliothèques membres.  
Source: <http://www.nlc-bnc.ca/resource/cirs95/fshract8.htm>

Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

6. Recourir à des pratiques de paiement visant à alléger le processus, telles que:
  - a) les bibliothèques membres d'OCLC devraient utiliser la fonction ILL Fee Management (IFM), qui permet de se décharger de la gestion des factures de transactions avec les bibliothèques membres d'OCLC, la comptabilité des transactions étant assurée par OCLC;
  - b) détenir des cartes de crédit pour effectuer les paiements et particulièrement les paiements d'avance exigés par certains fournisseurs ou bibliothèques;
  - c) utiliser les bons de l'IFLA pour payer les transactions internationales : ces bons coûtent 8 \$ US et plusieurs centaines de bibliothèques les acceptent en paiement. Source : <http://www.ifla.org/VI/2/p1/vouchers.htm>
  
7. Offrir à nos usagers des moyens d'effectuer eux-mêmes leurs commandes d'articles
  - a) auprès des fournisseurs tels l'ICIST ou UnCover. Par le biais du service SwetScan de l'ICIST, l'utilisateur contrôle lui-même tant la commande que la réception de ses articles. Le blocage des commandes d'articles dans des périodiques disponibles localement et une personnalisation de l'interface peuvent être effectués sur demande de la bibliothèque. Les coûts peuvent être facturés à l'utilisateur en tout ou en partie selon la politique de tarification en vigueur : subvention complète, partielle ou transfert complet des coûts à l'utilisateur;
  - b) auprès de bases de données bibliographiques offrant un lien "Commande par PEB" ou "Fournisseur commercial", tels les services d'OCLC et de Cambridge Scientific Abstracts (CSA). Ce lien peut être activé sur demande de la bibliothèque intéressée et permet à l'utilisateur de transmettre ses demandes via un formulaire web. Les documents sont alors expédiés au service du PEB;
  - c) auprès d'éditeurs offrant l'acquisition à la pièce d'articles de périodiques en format PDF : Karger, Royal Society of Chemistry, Springer-Verlag, American Chemical Society et bientôt l'Institute of Physics via ChemPort (<http://www.chemport.org>).
  
8. Privilégier le partage des ressources documentaires par des modalités autres que le PEB :
  - a) promouvoir l'emprunt direct selon les ententes de réciprocité en vigueur;
  - b) prendre les mesures pour obtenir des rapports précis des prêts consentis aux détenteurs de cartes CREPUQ de chacun des établissements;

Sous-groupe de travail *ad hoc* sur le prêt entre bibliothèques

- c) procéder à une étude d'impact sur diverses modalités d'élargissement du privilège d'emprunt réciproque aux étudiants de 1<sup>er</sup> cycle (par exemple : émission de carte CREPUQ aux étudiants de 3<sup>e</sup> année de 1<sup>er</sup> cycle, leur accorder une période de prêt plus courte); cet élargissement ne vise pas à remplacer le principe d'autosuffisance des collections envers les étudiants de 1<sup>er</sup> cycle.
9. Prévoir des rencontres à l'intention des responsables et du personnel des services de PEB afin de favoriser le partage d'expertise et d'accroître la concertation et la motivation. Ces rencontres permettraient de sensibiliser le personnel aux objectifs poursuivis et l'impliqueraient dans la mise en application des processus et mécanismes qui seront mis de l'avant.

## *EN CONCLUSION*

À la demande du Groupe de travail sur l'accès, nous avons également étudié l'intérêt de la poursuite de l'élaboration de listes d'engagements de maintien d'abonnements à des titres de périodiques dans les secteurs disciplinaires considérés d'intérêt prioritaire. Ces engagements ont été pris pour assurer le maintien de certains titres dans nos établissements, en réaction à une augmentation effrénée des coûts d'abonnement et ainsi préserver un patrimoine documentaire. Ces ententes prévoyaient des modalités de livraison rapide de copies d'articles.

Cependant, le protocole d'entente convenu entre la CREPUQ et l'ICIST en avril 1996, favorisant la commande d'articles soit par l'entremise de la bibliothèque, soit par l'utilisateur lui-même via SwetScan, a fait de la commande à l'ICIST le moyen privilégié pour la fourniture d'articles. Ceci a modifié le trafic du PEB car plusieurs de nos bibliothèques vont maintenant directement à l'ICIST pour les documents scientifiques et médicaux sans effectuer de recherches de localisation au Québec. Et ce, parce que plus facile à gérer pour le personnel que le recours à l'établissement détenteur du périodique qui demeure une procédure d'exception. Ajoutons que le signalement des titres "garantis" dans les catalogues des établissements a fait l'objet d'incompréhension chez les usagers et que l'un des volets de l'entente avec l'ICIST porte sur son engagement à maintenir ses abonnements.

Du point de vue du PEB, le recours aux engagements de maintien d'abonnements n'apparaît pas comme la voie de l'avenir dans les domaines scientifiques, techniques et médicaux, particulièrement dans le contexte du "Projet canadien de licences nationales de sites" financé en partie par la FCI. Ce projet permettra à tous les professeurs et étudiants au Canada d'avoir accès directement à leur poste de travail à un vaste bassin de périodiques STM, ce qui aura vraisemblablement un impact sur le PEB au Canada. Dans les autres disciplines, par exemple les sciences humaines, on constate l'émergence des services électroniques (Project MUSE de Johns Hopkins University Press, JSTOR) et les améliorations observées dans le domaine des sciences devraient se manifester en sciences humaines. On pourrait espérer que l'ICIST établisse des partenariats avec des bibliothèques ou fournisseurs en mesure de couvrir l'ensemble des disciplines couvertes par son service SwetScan dont 40% n'est pas dans le domaine scientifique. Ou on pourrait envisager de négocier collectivement avec des services de fourniture d'articles tels UnCover de CARL une entente du même type que celle que nous avons avec l'ICIST. L'expérience positive réalisée dans les domaines scientifiques devrait être poursuivie dans le domaine des sciences humaines.

En terminant, l'Atelier de novembre dernier a été un élément déclencheur à des réflexions sur la performance de nos différents services de PEB. Nos rencontres et échanges nous ont permis de mettre en commun ces réflexions et de pousser plus loin en proposant des recommandations tant au plan institutionnel qu'à l'échelle du réseau des bibliothèques universitaires québécoises.