

# IMPALA, 20 ANS EN LIGNE DROITE DANS UN MONDE DE L'INFORMATION EN EVOLUTION RAPIDE

**Jan CORTHOOTS**

Diensthoofd van Anet Bibliotheekautomatisering, Universiteit Antwerpen (UA)

**Julien VAN BORM**

Ere-hoofdbibliothecaris, Universiteit Antwerpen (UA)

**Michèle VAN DEN EYNDE**

Anciennement Hoofd van de Interbibliothecair Leenverkeerdienst, Universiteit Antwerpen (UA), et Coördinator van *Impala* (jusque fin avril 2011). Aujourd'hui pensionnée.

■ *Impala*, le système belge pour le prêt interbibliothèques (PIB) et la fourniture de documents, a été développé par l'Universiteit Antwerpen et fut accepté comme système national en 1991. Vingt ans plus tard, dans un monde de l'information qui évolue très vite, il est toujours opérationnel et continue à fonctionner sur les mêmes bases qu'au départ. Cependant, il fonctionne en version web depuis 1998 et la fourniture électronique de documents a été ajoutée en 2001. Cet article donne un aperçu des possibilités d'*Impala* et fournit en même temps des statistiques qui donnent une idée du PIB en Belgique.

*Impala* a eu vingt ans au début de l'année 2011. L'évènement a été célébré lors d'un colloque, le 23 mars 2011, à l'Universiteit Antwerpen, par deux articles publiés dans des périodiques belge<sup>1</sup> et international<sup>2</sup>. Et, à présent, dans les *Cahiers de la documentation - Bladen voor documentatie*, en français et en néerlandais (p. 11).

Depuis 20 ans, les options de départ et la conception initiale d'*Impala* n'ont pas changé. Le passage à la version web en 1998 et la fourniture électronique de documents en 2001 sont les changements et les compléments les plus importants intervenus pendant toute cette période.

Tab.1 : Les plus importantes étapes de l'historique d'*Impala*.

## Historique

*Impala* a été créé en 1990 par l'Universiteit Antwerpen<sup>3</sup>, répondant ainsi au besoin d'avoir un système efficace pour le PIB en Belgique. Jusque là, le PIB dans notre pays, était l'exemple d'une décentralisation non planifiée avec tous les inconvénients qui s'en suivent<sup>4</sup>. *Impala* a remédié aux faiblesses de ce modèle et l'a transformé en un système structuré, essentiel pour le bon fonctionnement du PIB en Belgique. *Impala* est né pour répondre à des besoins pratiques, sans initiative des autorités et sans financement officiel du projet. C'est le contexte spécifique de la Belgique qui est à l'origine de cette décision. En effet, la coopération entre bibliothèques est réglée au niveau des Communautés et, depuis de nombreuses années, il n'y a plus de plate-forme nationale de concertation pour les bibliothèques universitaires. Cela n'exclut pas pour autant que les bibliothèques, par le passé, et aujourd'hui encore, prennent des initiatives pour créer, développer et entretenir des outils de travail. *Antilope*, le catalogue collectif des périodiques<sup>5</sup>, tout comme le nouveau portail *UniCar*<sup>6</sup> sont de parfaits exemples de cette coopération pragmatique.

1990	L'Universiteit Antwerpen prend l'initiative de développer <i>Impala</i> .
1991	Démarrage d' <i>Impala</i> par l'Universiteit Antwerpen, la Stadsbibliotheek Antwerpen (actuellement Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience) et le Limburgs Universitair Centrum (actuellement Universiteit Hasselt).
1992	La conférence des bibliothécaires en chef du Fonds Nationale de la Recherche Scientifique (FNRS) adopte <i>Impala</i> comme système national de commande de documents en Belgique.
1998	Passage d' <i>Impala</i> à la version web.
2000	Un record de presque 178.000 demandes.
2001	Réalisation de la fourniture électronique de documents dans le cadre du projet fédéral <i>VirLib</i> .
2001	Toutes les bibliothèques publiques de Flandre accèdent à <i>Impala</i> .
2005	Intégration d' <i>Impala</i> dans <i>Brocade</i> , le système d'automatisation pour les bibliothèques, créé par l'Universiteit Antwerpen.
2011	20 ans d' <i>Impala</i> .

## Le modèle

Comme d'autres systèmes (nationaux) de prêt inter, le noyau d'*Impala* consiste en quelques fonctions de base :

- Localisation de documents dans les catalogues collectifs ;
- Commande en ligne de livres et d'articles de périodiques ;
- Suivi des commandes ;
- Fourniture (électronique) de livres et de documents ;
- Facturation des coûts à l'aide du clearinghouse ;
- Création de données chiffrées (nombre, délai de fourniture, etc.).

L'ouverture, l'efficacité, la fiabilité, la simplicité et l'aspect "coûts" ont retenus toute l'attention des concepteurs de ces fonctions.

## Ouvert

### Ouvert à tout type de bibliothèques

Chaque bibliothèque peut devenir membre d'*Impala* et décider de son rôle : demandeur, fournisseur ou les deux. En 2010, *Impala* comptait 620 bibliothèques adhérentes, dont entre autres la Bibliothèque Royale de Belgique, toutes les bibliothèques universitaires belges, les bibliothèques des écoles supérieures flamandes, les bibliothèques publiques de Flandre, des bibliothèques des services publics (fédéraux), des centres de documentation, des bibliothèques d'entreprises, des bibliothèques spécialisées, la Bibliothèque Nationale du Luxembourg, des bibliothèques d'institutions internationales comme le Parlement Européen et des bibliothèques de la Commission Européenne.

Les bibliothèques publiques de Flandre constituent le plus grand nombre d'utilisateurs (53 %). Elles sont suivies par les bibliothèques des hautes écoles (14 %) et des universités (10 %) et par les bibliothèques scientifiques (8 %). Les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires représentent les plus gros fournisseurs réalisant 90 % des fournitures. Ces mêmes bibliothèques sont aussi les plus gros demandeurs avec 80 % des demandes.

## Ouvert pour tout type de documents

Livres, articles de périodiques et toute sorte de matériel audiovisuel peuvent être commandés via *Impala*. La commande de e-books ne sera pas pour demain. Dans la plupart des cas, les droits d'auteur et les licences contractuelles rendent impossible l'échange de livres électroniques dans le cadre du PIB. Même si une première expérience à cet égard ait été prise au Canada, où l'Institut Canadien de l'Information Scientifique et Technique (ICIST), en collaboration avec la *MyiLibrary* d'Ingram, a mis au point un service pour les e-books<sup>7</sup>.

Pendant dix ans, la croissance d'*Impala* a été spectaculaire. Plus le nombre d'utilisateurs grandissait et plus le nombre de transactions augmentait jusqu'en 2000 avec un maximum de 177.458 demandes. Depuis 2000, l'offre des périodiques électroniques (commerciaux ou en open access) explose littéralement, avec pour

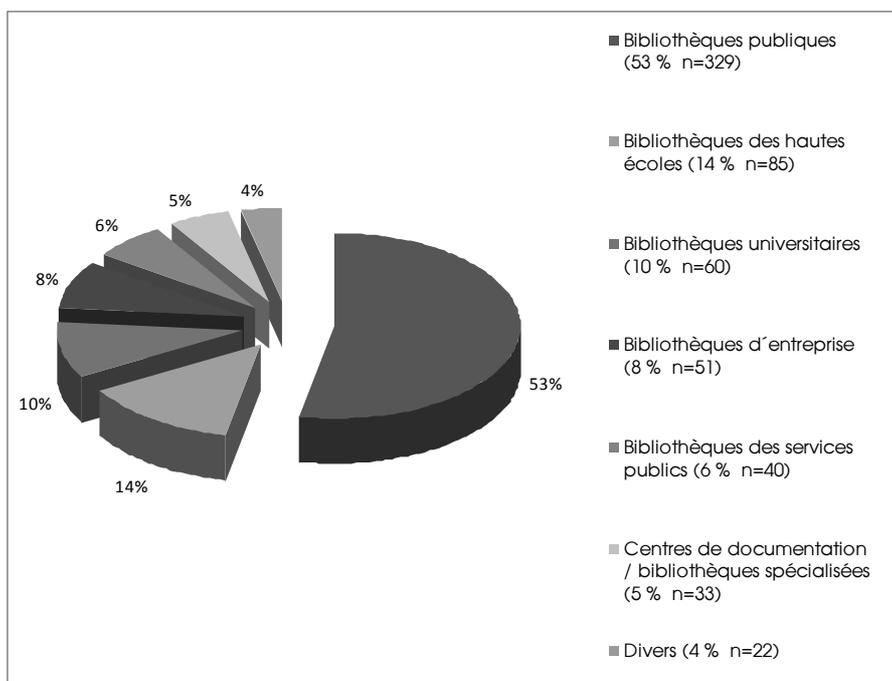


Fig. 1 : Utilisateurs d'*Impala* par type de bibliothèque en 2010.

conséquence, une chute du nombre de transactions via *Impala* jusqu'à 112.531 en 2005. L'adhésion des bibliothèques publiques de Flandre en 2001, avec essentiellement des demandes de prêt de livres, a compensé partiellement cette perte à partir de 2005. Pendant les trois dernières années, le nombre de transactions est resté stable à plus ou moins 140.000 demandes par an. Les demandes de livres ne cessent de croître, pendant que le nombre de demandes pour copies d'articles a diminué jusqu'en dessous de 50.000 par an.

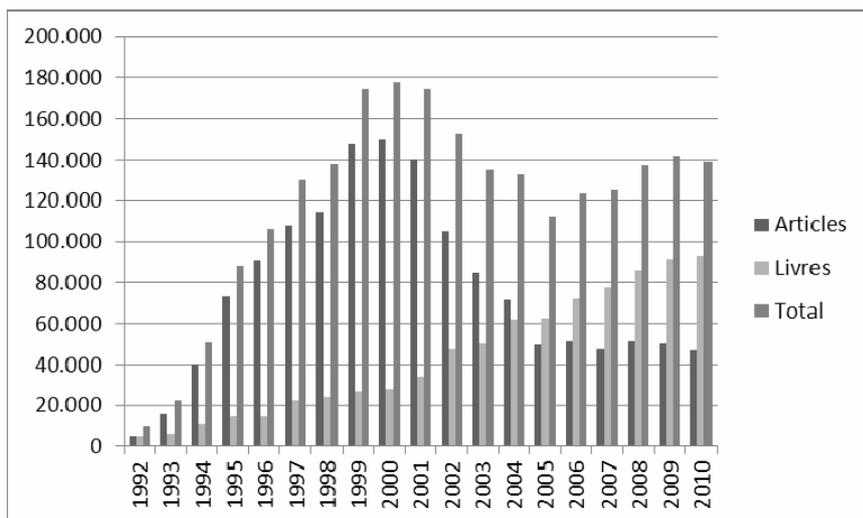


Fig. 2 : Nombre de demandes dans Impala de 1992 à 2010.

La croissance est encore possible, dans les provinces flamandes qui sont entrées plus tard dans la nouvelle version du PIB via *Impala*. La Flandre-Orientale et la Flandre-Occidentale en ont pris maintenant la tête. Ces deux provinces avaient à l'époque déjà installé le logiciel *Impala* sur leur propre serveur. Les autres provinces flamandes semblent rattraper rapidement ce retard. La croissance pourrait venir aussi d'une affiliation des bibliothèques publiques de la Communauté Française de Belgique à l'instar de leurs collègues flamands et des bibliothèques scientifiques francophones. La croissance est possible aussi dans le cas où le PIB arriverait aux chiffres de celui des États-Unis. La Flandre-Occidentale, la province la plus active en Flandre, totalise pour les bibliothèques publiques 20 demandes de prêt par an pour mille habitants

Dakota et de 280.000 à plus de 700.000 au Colorado<sup>8</sup>.

Jusqu'en 2000, ce sont essentiellement les bibliothèques universitaires qui alimentent *Impala* en fournissant surtout des articles de périodiques. Cela a changé rapidement après l'arrivée des bibliothèques publiques flamandes en 2001. En 2010, les demandes d'articles de périodiques sont tombées à 40 % du niveau de 2000. Dans la même période, le nombre de demandes de livres a triplé de 30.000 à 92.000. Le nombre de demandes aux bibliothèques publiques dépasse maintenant de loin celles aux bibliothèques universitaires (54.000 comparé à 92.000 pour les bibliothèques publiques).

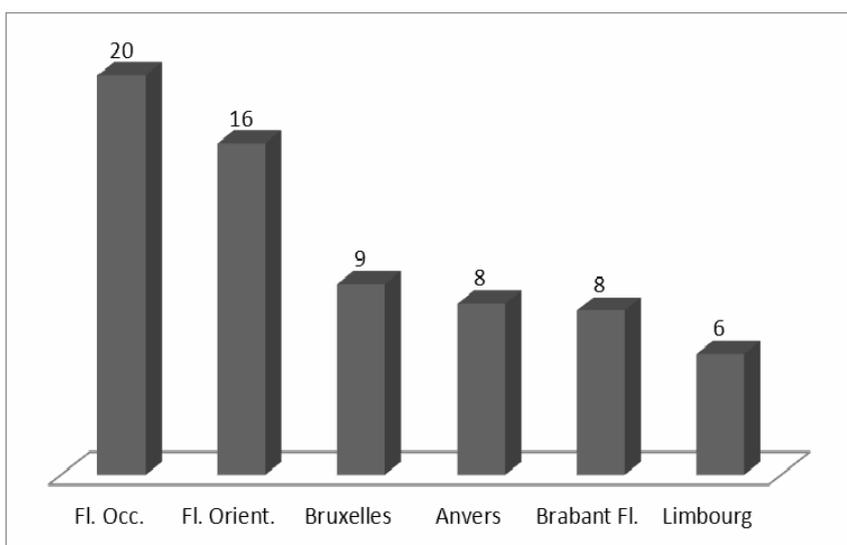


Fig. 3 : Nombre de demandes de PIB par 1000 habitants dans les bibliothèques publiques en Flandre.

### Ouvert aux catalogues collectifs

Un outil comme *Impala* ne peut fonctionner efficacement que si la bibliothèque demanderesse arrive à localiser rapidement un fournisseur potentiel. *Impala* a toujours essayé d'intégrer un maximum de catalogues collectifs. Le lien avec ces catalogues se réalise à travers les *OpenUrl specifications*<sup>9</sup>.

Tab. 2 : Nombre de demandes aux bibliothèques universitaires et publiques.

	aux bibliothèques universitaires			aux bibliothèques publiques		
	Livres	Articles	Total	Livres	Articles	Total
2000	23.660	110.896	134.556			
2001	22.662	101.629	124.291	8.082	625	8.707
2002	22.093	77.082	99.175	27.035	923	27.958
2003	20.729	63.601	84.330	33.963	1.211	35.174
2004	19.635	52.151	71.786	50.202	1.252	51.454
2005	16.666	36.299	52.965	57.192	1.113	58.305
2006	17.229	37.408	54.637	68.271	1.086	69.357
2007	16.909	34.768	51.677	73.065	1.294	74.359
2008	15.066	40.613	55.679	84.410	1.269	85.679
2009	14.589	43.252	57.841	90.177	1.132	91.309
2010	13.282	41.182	54.464	90.981	1.175	92.156

Les liens les plus importants sont :

**Antilope**, le catalogue collectif belge de titres de périodiques. Ce catalogue est produit depuis près de 40 ans par la bibliothèque de l'Universiteit Antwerpen. Il contient à ce jour 300.000 titres de périodiques disponibles dans quelques 200 bibliothèques.

**UniCat<sup>40</sup>** remplace depuis le début de 2011, le *Catalogue Collectif de livres des Bibliothèques de recherche en Belgique (CCB)* devenu périmé. Il est le produit de la coopération entre les bibliothèques universitaires et la Bibliothèque Royale. L'infrastructure et la technologie sont fournies par un partenaire externe : *SemperTool*, une compagnie danoise livrant des logiciels spécialisés pour rendre accessible et gérer des ressources électroniques en bibliothèque<sup>11</sup>.

**bib.belgium.be** est un portail de bibliothèques des services publics fédéraux (SPF) et des établissements scientifiques fédéraux (ESF). Ces bibliothèques ont uni leurs catalogues dans un système de recherche commun.

Les portails des bibliothèques publiques de Flandre. Les bibliothèques publiques flamandes sont organisées en réseaux provinciaux. Et donc chaque

province offre, via un portail web, un catalogue commun. Les bibliothèques peuvent en l'occurrence utiliser ces portails ainsi que le portail coupole flamand<sup>12</sup> comme source de demandes de PIB.

#### Ouvert à d'autres systèmes PIB

Bon nombre de demandes arrivent à *Impala* après un passage dans un système de PIB au niveau local où ils sont généralement enregistrés par l'utilisateur final. C'est le cas dans à l'Universiteit Gent (UGent), à l'Université Libre de Bruxelles (ULB), à la Vrije Universiteit Brussel (VUB) et à la Katholieke Universiteit Leuven (K.U.Leuven). Les échanges des demandes avec *Impala* se réalisent à base de messages XML, structurés et échangés par e-mail : non seulement pour les

demandes à *Impala* mais aussi pour fournir de l'information au système local sur l'état de la demande introduite dans *Impala*.

#### Ouverts vers les centres européens de fourniture de documents

Dès le début, *Impala* s'est ouvert aux grands centres européens de fourniture de documents : le British Library Document Supply Centre (BLDSC, au Royaume-Uni), l'Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST, en France), la Technische Universiteit Delft, la Landbouwniversiteit Wageningen (actuellement Wageningen University) et le Nederlands Instituut voor Wetenschappelijke Informatiediensten (NIWI), tous les trois aux Pays-Bas. À cette fin, les

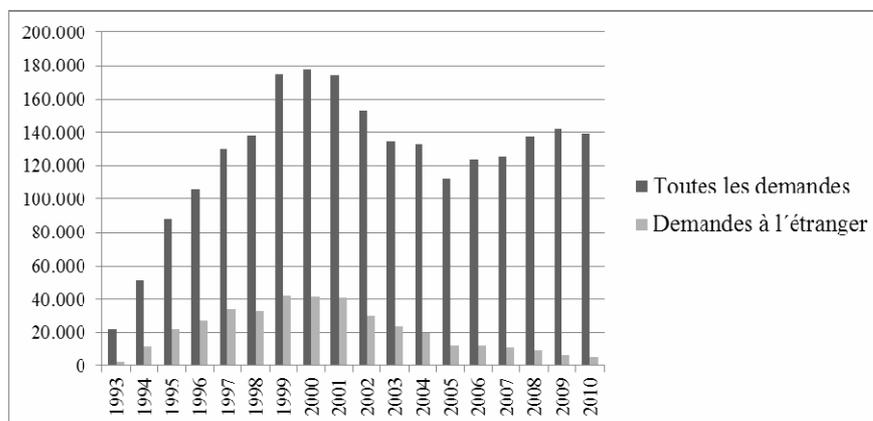


Fig. 4 : Demandes à l'étranger par rapport à toutes les demandes.

titres des périodiques en cours dans ces institutions ont été ajoutés au catalogue *Antilope*. La bibliothèque de Wageningen et la NIWI ont disparu depuis 2005 puisque la fourniture de documents ne fait plus partie de leur mission. Au début, *Impala* envoyait les demandes par fax. Celui-ci fut remplacé ultérieurement par le emailgateway. La même voie est utilisée pour les réponses du fournisseur.

Le nombre de demandes aux fournisseurs étrangers – jadis plus de 40.000 par an – a diminué depuis 2001 jusqu'à seulement 5.500 en 2010. Les clients d'*Impala* utilisent soit les sources électroniques disponibles ou cherchent des solutions moins onéreuses pour les fournisseurs estimés trop chers comme la BLDSC et l'INIST. Ils les trouvent soit en Belgique même, en Allemagne avec *Subito*<sup>13</sup> ou via le système PIB néerlandais, Nationale Centrale Catalogus - Interbibliothecair Leenverkeer (*NCC/IBL*). Grâce à un subside initial de Sabido – le comité des archives, bibliothèques et des centres de documentation de la Nederlandse Taalunie - *Impala* a été couplé en 2004 au système *NCC/IBL*. Plus de 400 bibliothèques néerlandaises sont devenues ainsi accessibles pour les utilisateurs d'*Impala* qui peuvent se connecter directement avec le système *NCC/IBL*. La gestion des demandes et la facturation se font entièrement dans le système *NCC/IBL*. Les coûts sont facturés directement aux bibliothèques belges d'après les tarifs standard aux Pays-Bas. Malgré cet accès facile, peu de bibliothèques utilisent ce lien, en l'occurrence surtout pour le prêt de livres.

## Projets internationaux

*Impala* a joué un rôle dans quelques projets internationaux. Entre autres, un projet de l'Université de Liège (ULg) au Bénin pour la fourniture de documents et le projet *COPETER*<sup>14</sup> de l'Union Européenne pour l'amélioration des catalogues collectifs et le système de prêt inter pour plusieurs universités à Saint-Petersbourg, en Russie

## Efficacité : rapidité et pourcentage de demandes honorées

La rapidité de la fourniture et le pourcentage de demandes honorées sont essentiels pour l'efficacité des prestations en PIB. L'omniprésence de l'information électronique, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7), a un impact important sur les attentes de l'utilisateur final. Les ressources électroniques sont disponibles "just in time" n'importe où et à n'importe quel moment et généralement sans coût supplémentaire pour l'utilisateur final. Le PIB et *Impala* ne peuvent pas arriver à cela. Les bibliothèques fournisseuses et *Impala* tentent de toutes leurs forces de satisfaire au mieux les attentes des utilisateurs. Elles le font en utilisant de bons systèmes informatiques et en appliquant des conventions réciproques pour réagir au plus vite aux demandes qui arrivent.

Tab. 3 : Nombre de demandes envoyées au *NCC/IBL* aux Pays-Bas.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nbre de bibliothèques	18	19	18	26	23	24
Nbre de demandes						
Livres	880	1.119	1.208	1.098	1.159	1.401
Articles	698	1.019	817	684	584	679
Total	<b>1.578</b>	<b>2.138</b>	<b>2.025</b>	<b>1.782</b>	<b>1.743</b>	<b>2.080</b>
Pourcentage de succès						
Livres	87 %	87 %	87 %	89 %	90 %	83 %
Articles	82 %	78 %	84 %	81 %	89 %	82 %
Total	<b>85 %</b>	<b>83 %</b>	<b>85 %</b>	<b>86 %</b>	<b>89 %</b>	<b>83 %</b>

### Rapidité

Pendant tout le processus de la demande, la rapidité est optimisée :

- Les documents sont commandés électroniquement avec un maximum de cinq fournisseurs potentiels. Lors d'une réponse négative de la part du premier fournisseur sollicité, la demande est envoyée immédiatement et automatiquement au suivant sur la liste ;
- La bibliothèque sollicitée reçoit un message électronique pour attirer son attention sur l'arrivée d'une nouvelle demande ;
- Convention : un suivi journalier des nouvelles commandes et une réponse dans les 48 heures avec la mention "succès" ou "échec" ;

- *Impala* tient compte des périodes de fermeture des différentes bibliothèques ;
- Un suivi de la rapidité de fourniture avec des indications claires sur l'état de la demande et des statistiques journalières sur le nombre de demandes et les temps de fourniture. En utilisant ces données chiffrées, chaque bibliothèque est à même d'évaluer ses prestations et de choisir le meilleur fournisseur pour ses propres demandes.

Le tableau 4 donne, pour chaque année, la médiane des temps de fourniture : du départ de la demande, à travers la réception dans la bibliothèque sollicitée, jusqu'à la réception du document dans la bibliothèque demanderesse. Tout cela exprimé en heures 24/7.

La médiane pour la fourniture d'une copie d'un article se situait en 2010 à 48 heures. En d'autres termes, un lecteur désirant obtenir un article d'une revue reçoit celle-ci dans 50 % des cas endéans les deux jours. Bien sûr, ce résultat rapide n'est possible que dans le cas d'une fourniture électronique, une méthode de livraison qui a évolué très vite dans les dernières années (voir plus loin).

La médiane pour la fourniture d'un objet physique reste stable à 118 heures, c'est-à-dire une livraison dans 50 % des cas endéans les cinq jours. La fourniture de livres demande plus de deux fois plus de temps que la fourniture (électronique) d'un document. Et c'est logique : un livre doit passer par la poste ou une navette, système plus lent que la fourniture électronique. En plus, les livres demandés peuvent être en

Tab. 4 : Médiane pour la fourniture *Impala* en heures 24/7.

	Article	Livre
2005	71	140
2006	52	126
2007	48	118
2008	45	118
2009	45	119
2010	48	118

lecture ou empruntés dans la bibliothèque sollicitée. Dans ce cas, la demande passe à la bibliothèque suivante. Chaque étape crée son propre retard.

## Le pourcentage des demandes honorées

Le pourcentage des demandes d'articles honorées se situe à un très haut niveau (près de 90 %). Pour les livres, il est un peu plus bas puisque les titres sollicités peuvent être indisponibles chez le fournisseur. Depuis l'arrivée des bibliothèques publiques flamandes, nous constatons une remarquable hausse de 71 % en 2001 à 85 % en 2010. Ce résultat est fort probablement dû à l'utilisation intelligente d'*Impala* et des catalogues collectifs des réseaux provinciaux qui signalent la disponibilité réelle du document. Les bibliothèques publiques commandent en règle générale des livres qui, au moment de la demande, ne sont pas empruntés dans la bibliothèque sollicitée.

Tab. 5 : Pourcentage des demandes d'articles honorées.

	Articles	Livres	Total
2000	92 %	72 %	89 %
2001	91 %	71 %	87 %
2002	91 %	76 %	86 %
2003	90 %	77 %	85 %
2004	89 %	78 %	83 %
2005	88 %	79 %	83 %
2006	89 %	81 %	84 %
2007	88 %	82 %	84 %
2008	88 %	84 %	86 %
2009	89 %	84 %	86 %
2010	87 %	85 %	86 %

## Fournitures électroniques et droit d'auteur

À la suite du projet *VirLib* (1995-2000)<sup>15</sup>, plusieurs bibliothèques ont créé un service de fourniture électronique d'articles de périodiques. Elles utilisent généralement l'application *Ariel* pour la numérisation et le formatage électronique des copies. Des articles ainsi numérisés sont envoyés à une adresse e-mail, également enregistrée dans *Impala*. De cette manière, la bibliothèque fournisseuse sait à quelle adresse envoyer l'article scanné. Il peut s'agir d'une adresse locale ou de l'adresse centrale <virlib@lib.ua.ac.be>. Dans le premier cas, la bibliothèque fournisseuse envoie le document directement à la bibliothèque demanderesse et *Impala* reste dans l'ignorance de la fourniture en

cours. Dans le second cas, l'arrivée du document est enregistrée dans *Impala*. C'est ce dernier qui prend soin de la conversion éventuelle vers un document de type PDF, qui le stocke temporairement sur son serveur et qui lui accorde un URL. La bibliothèque demanderesse n'a plus qu'à faire le "download", l'impression et l'envoi éventuel par la poste ou elle peut opter pour une transmission directe par voie électronique à l'utilisateur qui en a fait la demande.

Le tableau 6 donne un aperçu de l'évolution des documents livrés électroniquement au serveur central à l'adresse *VirLib*. Jusqu'en 2009, l'utilisation de cette adresse *VirLib* était réservée aux bibliothèques qui avaient payé la cotisation *VirLib*. Depuis 2010, toute bibliothèque liée à *Impala* peut faire usage de cette adresse centrale. Cela explique le bond en avant du nombre des fournitures électroniques en 2010. À côté de cela, un certain nombre de documents électroniques est encore livré sur une adresse locale. Bien qu'*Impala* ne possède pas cette information, on peut estimer qu'en 2010, plus des trois quarts de toutes les copies d'articles sont livrés électroniquement.

Tab. 6 : Fourniture électronique d'articles

	Copies électroniques	Nombre total d'articles	Pourcentage de copies électr.
1999	3.150	136.218	2 %
2000	7.954	137.884	6 %
2001	7.300	128.075	6 %
2002	10.260	95.327	11 %
2003	16.011	76.722	21 %
2004	18.338	63.264	29 %
2005	16.970	43.821	39 %
2006	19.431	45.877	42 %
2007	17.705	41.589	43 %
2008	18.820	45.294	42 %
2009	19.033	44.540	43 %
2010	29.797	40.709	73 %

La fourniture électronique pose de nouvelles questions quant au droit d'auteur. Les exceptions au droit d'auteur pour la copie privée et pour la recherche et l'éducation nous permettent de faire des photocopies. Mais comment est-ce que cela se passe dans le monde électronique ? Certains juristes sont d'avis que l'envoi d'une copie électronique doit être caractérisé comme une communication au public. Un tel envoi tomberait

automatiquement sous l'interdiction et ne pourrait se faire qu'avec la permission préalable des ayants droits. D'autres défendent la thèse que l'envoi se fait dans le contexte de l'exception pour la copie privée car ces actes ne créent pas une banque de données où le public pourrait sélectionner des articles. Et en tout cas, l'envoi de la copie électronique ne diffère pas de l'ancienne photocopie. La seule différence étant que cette copie électronique arrive plus vite chez le client grâce aux nouvelles technologies.

## La commande et la fourniture aux clients du PIB

*Impala* est conçu comme un système de commande entre bibliothèques et n'est pas un système pour les utilisateurs finaux, les vrais clients du PIB. Un certain nombre de bibliothèques ont dès lors réalisé une interface pour leurs clients comme à l'Université Antwerpen et à l'Université Hasselt<sup>16</sup>. Elle permet aux utilisateurs d'introduire et de suivre leurs demandes, avec les fonctions suivantes :

- Identification de l'utilisateur avec nom et mot de passe ;
- Paiement cash ou sur des crédits facultaires ;
- Introduction de demandes en utilisant les catalogues disponibles à l'Université Antwerpen, ou via SFX dans une banque de données ou tout simplement comme demandes libres ;
- Validation de la demande par la bibliothèque ;
- Du feedback au client par email sur l'état de sa demande ;
- Du feedback au client via le site web de la bibliothèque ;
- Fourniture électronique d'articles au client ;
- Règlement financier en cas le paiement sur des crédits facultaires.

Le tableau 7 prouve que nos clients à l'Université Antwerpen savent bien comment faire et utilisent à presque 100 % le nouvel outil du PIB. On a toutes les raisons de croire que cela se passe ainsi dans les autres bibliothèques universitaires.

Tab. 7 : Demandes introduites par les lecteurs (uniquement Universiteit Antwerpen)

	Nombre de demandes introduites par les...		Pourcentage de demandes introduites par les...	
	...lecteurs	...bibliothèques	...lecteurs	...bibliothèques
2005	6.597	4.163	61 %	39 %
2006	8.129	3.389	71 %	29 %
2007	10.690	831	93 %	7 %
2008	9.561	426	96 %	4 %
2009	9.854	412	96 %	4 %
2010	9.048	333	96 %	4 %

Sur base des renseignements d'*Impala*, un service de PIB peut fournir à ses clients des renseignements fiables sur l'état des demandes.

### Fiabilité

À l'exception des interruptions pour entretien ou des rares problèmes de réseau, le système *Impala* est disponible 7 jours par semaine et 24 heures sur 24.

## Facteurs pertinents du succès : simplicité, fidélité et coûts limités

Une étude récente sur le PIB à l'UGent le dit clairement et d'une manière explicite : comparé à d'autres logiciels, les bibliothécaires de la UGent trouvent que l'apprentissage d'*Impala* ne demande pas beaucoup d'efforts et que l'utilisation en est très simple. De plus, le système est fiable et économe en temps et en coûts<sup>17</sup>. Tels sont les facteurs pertinents du succès d'*Impala* !

### Simplicité

L'apprentissage d'*Impala* se fait tout simplement en moins de deux heures. Après cela, les nouveaux utilisateurs peuvent démarrer tout seul le travail. *Impala* est bien documenté avec un manuel en français et néerlandais. Le helpdesk est disponible les jours ouvrables de 9h à 17h. Les utilisateurs n'ont besoin que d'un browser pour se connecter à travers le web<sup>18</sup>. L'application est accessible en trois langues (français, néerlandais et anglais). L'échange des données électroniques avec d'autres systèmes PIB est une pratique quotidienne.

*Impala* donne une information claire sur l'état de la demande ("status information") et sur le temps de transition dans les différentes étapes du processus de PIB :

- De la commande initiale par la bibliothèque demanderesse jusqu'à la mention de réussite par la bibliothèque fournisseuse ;
- De l'envoi par la bibliothèque fournisseuse à l'arrivée dans la bibliothèque demanderesse ;
- De la commande initiale par la bibliothèque demanderesse jusqu'à la mention d'échec par la bibliothèque sollicitée.

### Coûts

Les frais d'entrée pour l'affiliation et la formation initiale sont peu élevés (250 €). Il n'y a pas de cotisation annuelle à payer. Les bibliothèques affiliées paient, pour chaque demande couronnée de succès, un coût qui est actuellement de 0,61 € Ce coût suit l'évolution des tarifs postaux d'un envoi normalisé. Les demandes qui aboutissent à un échec ne sont pas facturées.

### Clearinghouse

En plus des coûts de transaction *Impala*, les bibliothèques doivent régler entre elles les frais des documents fournis. Les bibliothèques scientifiques pratiquent en règle générale les tarifs qui ont été fixés, dans un passé assez lointain, par la Conférence Nationale des Bibliothécaires en Chef des Universités. Par contre, les bibliothèques publiques flamandes appliquent un tarif zéro pour le prêt mutuel de livres, ce qui est aussi le cas pour la fourniture de copies entre les membres du FELNET (Flanders Environmental Network). Le clearinghouse central d'*Impala* simplifie la facturation des coûts pour la fourniture de documents. Aucune facture individuelle n'est nécessaire ! Le clearinghouse établit par trimestre une seule facture ou note de crédit pour chaque bibliothèque pour toutes ses transactions dans *Impala*.

### Conclusion

*Impala* fête son vingtième anniversaire en 2011 en beauté. Il a créé l'infrastructure nécessaire pour sortir du chaos du PIB en Belgique. Le système se porte garant pour un service de

qualité avec un pourcentage de demandes honorées très élevé et des fournitures rapides. Tout cela est le résultat des efforts quotidiens des 620 partenaires d'Impala, que les auteurs de cet article souhaitent remercier ici.

Impala est resté debout, sans changements fondamentaux, dans un monde de l'information qui, pendant ces vingt dernières années, a fort évolué à la suite de l'arrivée des sources électroniques. Elles sont rapidement et facilement accessibles et les coûts sont portés en règle générale non par l'utilisateur final, mais bien par son institution ou d'autres autorités.

Le nombre de demandes pour des articles de périodiques a dès lors fort diminué depuis le début en 2001. Le nombre de demandes de prêt de livres, introduits en grande majorité par les bibliothèques publiques flamandes, a compensé partiellement cette perte. Par contre, le futur d'Impala s'annonce comme moins glorieux. La disponibilité d'encore plus de périodiques électroniques, des publications en accès libre, des livres électroniques, des projets de digitalisation de vieux livres - entre autres le *Google-books Program* - rendront les utilisateurs moins dépendants du PIB. En aval, la fourniture de documents deviendra moins importante et de

nouvelles mesures en ce qui concerne les droits d'auteur ne peuvent que renforcer cette tendance. Le prêt des livres se maintiendra encore pendant les années à venir. Le rôle d'Impala n'est donc pas encore terminé, mais Impala ne sera plus une "prima donna" dans ce monde de l'information bouleversé par l'arrivée de l'information électronique.

**Jan Corthouts**

*Universiteit Antwerpen - Bibliotheek.*

Prinsstraat 13

2000 Antwerpen

jan.corthouts@ua.ac.be

<http://lib.ua.ac.be>

**Julien van Borm**

Fort VI straat 150

2610 Antwerpen

j.van.borm@telenet.be

**Michèle Van den Eynde**

Krekelenberg 46

2980 Zoersel

meynde@yahoo.com

*Juin 2011*

## Notes

- 1 Corthouts, Jan; Van Borm, Julien; Van den Eynde Michèle. Impala 1991-2011. 20 jaar IBL en documentlevering in België. *META. Tijdschrift voor bibliotheek en archief*, 2011, nr. 4, p.19-23.
- 2 Corthouts, Jan; Van Borm, Julien; Van den Eynde Michèle. Impala 1991-2011 : 20 years of ILL in Belgium. *Interlending & Document Supply*, 2011, vol.39, nr. 2, p. 101-110.
- 3 L'Universiteit Antwerpen (UA) est la fusion en 2004 de trois institutions universitaires, jadis autonomes : UFSIA (Universitaire Faculteiten St.-Ignatius Antwerpen), RUCA (Rijksuniversitair Centrum Antwerpen) et UIA (Universitaire Instelling Antwerpen). Certains aspects de la gestion des bibliothèques avaient été conférés à un organe de concertation de la future Universiteit Antwerpen en train de se créer. L'UUA s'occupait de la gestion et de l'administration d'Impala jusqu'à la fusion.
- 4 Line, Maurice. *National interlending systems : a comparative study of existing systems and possible models*, Paris, 1980.
- 5 Corthouts, Jan. *Antilope download/upload* [en ligne]. <<http://anet.ua.ac.be/bvv/2110>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).
- 6 *Unicat* [online] <<http://www.unicat.be>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).
- 7 Woods, Bronwen, Ireland, Michael. eBook loans- an e-twist on a classic interlending service. *Interlending & Document Supply*, 2008, vol. 36, issue 2, p. 105-115.
- 8 Horton, Valerie., Bailey-Hainer, Brenda. Factors influencing delivery options. In Horton, Valerie & Smith, Bruce. *Materials moving. Physical delivery in libraries*. American Library Association, 2010, p.11-23.
- 9 Philips, Richard. *Open URL specs d'Antilope* [online]. <<http://anet.ua.ac.be/bvv/2092>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).
- 10 *Unicat* [en ligne]. <<http://www.unicat.be>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).
- 11 *Sempertool* [online] <<http://www.sempertool.dk/>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).

- <sup>12</sup> *De bib* [online]. <<http://zoeken.bibliotheek.be>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).
- <sup>13</sup> *Subito* est un système allemand pour le PIB. Subito [en ligne]. <<http://www.subito-doc.com>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).
- <sup>14</sup> Van Borm, Julien. To Russia with love. Copeter: an European Union project in St. Petersburg for library co-operation in general, ILDS in particular. *Interlending & Document Supply*, 2004, vol. 32, nr. 3, p. 159-163.
- <sup>15</sup> Corthouts, Jan ; Van Borm, Julien ; Philips, Richard. VirLib : elektronische documentleverantie in Impala. *Bibliotheek- & archiefgids*, 2000, vol.76, nr. 3, p. 14-21.
- <sup>16</sup> Corthouts, Jan. Documentleverantie in een elektronische omgeving. *Bibliotheek- & archiefgids*, 1997, vol.73, nr.5, p. 171-176.
- <sup>17</sup> Van Borm, Julien. *IBL in tijden van just in time: Een doorlichting van het IBL in de bibliotheken van de UGent*. Universiteitsbibliotheek Gent, 2010. ISBN : 9789052230054
- <sup>18</sup> *Impala* [online]. <<http://anet.ua.ac.be/impala>> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011).