ANNEXE 3

Référence document : Mission BSN8/Etude/ Typologie d'utilisateurs et typologie de services			
Structure émettrice	Mission BSN8	Auteur	INIST-CNRS et ABES
		Etat	VALIDER
		Date de création	
		Nombre de pages	10

Mises à jour			
Version	**Date**	**Auteur**	**Commentaires**
Commentaires et mots clés			
[Commentaires] bsn8;supeb;refdoc			

Sommaire

DÉFINITIONS ET TABLES DES TYPOLOGIES D'UTILISATEURS ET DE SERVICES 2

DÉFINITION DES TYPOLOGIES UTILISATEURS 2
Étudiant autonome (ESR – Enseignement Supérieur et Recherche) 2
Chercheur autonome (ESR) 3
Documentaliste – Gestionnaire de laboratoire (ESR) 3
Professionnel PEB (ESR) 3
Chercheurs et Personnels Hôpitaux CHU et CHRU. 4
Bibliothèque publique (personne morale) 4
Personnels bibliothèques publiques (personne physique) 4
Organismes publics (hors ESR) 4
Documentaliste / Professionnel PEB (hors ESR et hors entreprises) 4
Gestionnaire-documentaliste d'une entreprise 4
Chercheur du secteur privé 5
Particulier (tout public hors ESR) 5
Chercheur ou étudiant public étranger 5
Chercheur privé étranger 5
Étranger partenaire réseau 5

TYPOLOGIES DE SERVICES 6

MODES DE FOURNITURE DE DOCUMENT À DISTANCE (FDD) 6
FDD papier 6
FDD électronique (FED) 6
LES MODES DE LIVRAISON 7
Envoi postal standard 7
Envoi rapide 7
Fax 7
ARIEL 7

TABLES PAR TYPOLOGIE D'UTILISATEURS 8

TABLE PAR FONCTIONNALITÉS 8

Définitions et tables des typologies d'utilisateurs et de services

Définition des typologies utilisateurs

Les typologies d'utilisateurs sont **exclusives** autrement dit : si un utilisateur a 2 profils, il aura 2 logins/mots de passe différents. À l'utilisateur de choisir son mode de connexion à la plateforme.

On peut alors lister les typologies d'utilisateurs et associer les services et fonctionnalités auxquels ces utilisateurs ont droit.

Étudiant autonome (ESR – Enseignement Supérieur et Recherche)

Un étudiant autonome appartient à un établissement (université, école …) de l'ESR français.

Il peut passer et valider des commandes directement.

Il est reconnu par la **fédération d'identités** pour se connecter et s'authentifier à la plateforme grâce à son **compte personnel (avec login/mdp)** fourni par son établissement de rattachement.

Ce compte de connexion/auth. est lié à un **compte de paiement personnel** (UC).

Le lien du compte de connexion avec le compte de paiement doit pouvoir se faire grâce aux attributs Supann inscrits dans les annuaires LDAP des établissements appartenant à la fédération d'identités RENATER.

→ À faire : s'assurer de la possibilité de cette hypothèse, il faudra choisir le ou les attributs pertinents pour faire le lien entre les 2 comptes.

Questions :

- *Comment se fait et qui fait l'alimentation du compte de paiement UC ?*
- *Qui va facturer ? La bibliothèque elle-même ? L'INIST pour la bibliothèque fournisseuse (à court terme : non. L'INIST ne facture que ses propres documents) ?*
- *Faut-il proposer les 2 modes de paiement ou a-t-on 2 profils d'étudiants autonomes ? Un avec un compte de paiement UC et un autre avec un compte de paiement Paypal ou carte bancaire ?*

  NB : dans REFDOC, un compte UC permet d'afficher plus de références bibliographiques, de plus la gestion des remboursements est également facilité : en cas d'impossibilité de fourniture du document, si un paiement est réalisé par CB, cela oblige à un remboursement.
  Actuellement, dans REFDOC, un compte utilisateur = 1 seul et unique mode de paiement (un profil utilisateur ne peut avoir 2 modes de paiement différents).

- *Comment s'assurer que lorsque son inscription arrive à expiration, son compte de connexion reste actif le temps qu'il puisse suivre sa commande si celle-ci est à cheval entre le moment où son inscription est encore valable et le moment où elle ne l'est plus ? (la gestion de la validité des comptes est géré localement, a priori les services informatiques des établissements rendent possible la connexion 1 an*

après la fin de validité de l'inscription de l'étudiant ou de fin de rattachement à l'université pour l'enseignant-chercheur ?

Chercheur autonome (ESR)

La différence par rapport à l'étudiant autonome se situe au niveau des services offerts qui peuvent être différents (par exemple le droit au prêt. → Se reporter à la table).

Les questions qui se posent pour l'étudiant autonome sont les mêmes que pour le chercheur autonome.

→ À faire : s'assurer que les chercheurs de l'IRD, INRA, INRIA, etc. sont bien dans l'ESR et ont accès à la fédération d'ID. Sinon comment prendre en compte ces chercheurs qui appartiennent à des institutions publiques ?

Documentaliste – Gestionnaire de laboratoire (ESR)

Le gestionnaire de laboratoire gère plusieurs personnes physiques dans un laboratoire. Comme pour l'étudiant et le chercheur autonome, ces personnes ont un compte de connexion personnel qui doit être rattaché à un compte UC.

Chaque utilisateur rattaché à un labo envoie ses propres commandes. Il doit donc pouvoir posséder un compte.

Le gestionnaire de laboratoire déclare ses ayants droits qui eux-mêmes ont des comptes personnels de connexion qui leur permettent d'envoyer directement leur commandes dès lors qu'elles ont été rattachées au compte UC du laboratoire.

Il peut donc y avoir des « étudiants laboratoire » aussi bien que des « chercheurs laboratoire » par distinction avec un étudiant ou un chercheur autonome.

- Question : Comment se fait et qui fait l'alimentation du compte de paiement UC ?

Il n'y a pas de personnes morales (donc de login générique) dans la fédération d'ID RENATER pouvant éventuellement simplifier le mode de connexion et de gestion. En revanche, un compte de connexion personnel peut être qualifié par un attribut Supann (rattachement d'un chercheur à un labo, une UFR, etc.).

Le compte de paiement doit être géré par une seule personne gestionnaire. Les comptes personnels de connexion (login/mdp) sont rattachés à un compte UC du labo et permettent de passer directement la commande.

La facturation est groupée au nom du laboratoire.

Professionnel PEB (ESR)

Le professionnel PEB est gestionnaire d'un service PEB dans une bibliothèque qui appartient au réseau Supeb. Appartenant à l'ESR il dispose d'un compte personnel dans l'annuaire LDAP de son établissement qui peut appartenir à la fédération d'ID. Il gère plusieurs personnes physiques qui sont des ayants-droits à la bibliothèque.

Question : est-ce que les personnes responsables du PEB rattachent les comptes de leurs utilisateurs à un compte UC (sur le même modèle que le gestionnaire de laboratoire) ?

En fonction des services qui pourront se recouvrir, cette catégorie se fondra avec la catégorie Professionnel du PEB.

Chercheurs et Personnels Hôpitaux CHU et CHRU.

Les personnels des hôpitaux ne font pas partie de l'enseignement supérieur et de la recherche mais ont des accords avec l'ESR.

Les enseignants-chercheurs des hôpitaux seront forcément dans l'annuaire LDAP de leur université de rattachement et seront donc considérés comme relevant de l'ESR (charge à eux d'utiliser ce mode de connexion personnel).

Question :

- cette catégorie de personnes physiques est-elle rattachée à un gestionnaire ou documentaliste ?

Bibliothèque publique (personne morale)

Ce sont les bibliothèques qui actuellement peuvent faire des demandes de FDD au réseau Supeb via le Ccfr grâce au protocole d'échange ILL qui relie le Ccfr à Supeb.

Questions :

- les demandes sont-elles centralisées par la bibliothécaire ou sont-elles possibles directement par le particulier inscrit à la bibliothèque publique ?

- la bibliothécaire de la bibliothèque publique doit-elle être rapprochée de la catégorie « Professionnel PEB – hors ESR et hors entreprises »)

- le particulier inscrit dans une bibliothèque publique doit-il être rapproché de l'utilisateur « Particulier tout public hors ESR » ?

Personnels bibliothèques publiques (personne physique)

La question se pose de créer ou non cette catégorie spécifique pour les personnels de bibliothèques publiques.

Organismes publics (hors ESR)

Les personnels des hôpitaux publics (centres hospitaliers, CHR,…) relèvent de cet utilisateur cela pourrait être par exemple les praticiens hospitaliers.

Ils ne font pas partie de l'enseignement supérieur et de la recherche et sont le plus souvent considérés comme une catégorie privée par les éditeurs. Ils ne font pas partie de la fédération d'identités RENATER.

Documentaliste / Professionnel PEB (hors ESR et hors entreprises)

Un professionnel PEB peut ne pas être ESR, par exemple : un responsable PEB d'une bibliothèque d'enseignement catholique ou documentaliste d'un organisme public hors ESR. Il ne sera pas reconnu par la fédération d'identités. Il gère plusieurs personnes physiques qui sont des ayants-droits de sa bibliothèque.

Gestionnaire-documentaliste d'une entreprise

Cet utilisateur désigne toute personne qui fait une demande pour le compte d'une entreprise.

Les personnels des hôpitaux et cliniques privés appartiennent à ce type d'utilisateur.

L'accès à la plateforme se fait par un compte créé sur demande rattaché à un compte de paiement.

Questions :

- *Comment se fait et qui fait l'alimentation du compte de paiement UC ?*
- *Qui va facturer ? La bibliothèque elle-même ? L'INIST pour la bibliothèque fournisseuse (à court terme : non. L'INIST ne facture que ses propres documents) ?*
- *Faut-il proposer les 2 modes de paiement sur un seul profil ou a-t-on 2 profils (2 comptes utilisateur) ? Un avec un compte de paiement UC et un autre avec un compte de paiement Paypal ou carte bancaire ?*
- *Une bibliothèque d'une entreprise qui appartiendrait au réseau Supeb peut-elle avoir un tarif préférentiel ? Le critère serait de dire : oui à condition que le prêt soit aussi pratiqué par cette entreprise.*

Chercheur du secteur privé

Cet utilisateur est un chercheur qui travaille dans un organisme privé et qui utilise les documents à des fins commerciales

Il peut être autonome ou dépendre de la gestionnaire-documentaliste de son entreprise.

En fonction des services qui pourront se recouvrir, cette catégorie se fondra avec la catégorie « Particulier (tout public hors ESR) ».

Particulier (tout public hors ESR)

L'accès à la plateforme de cet utilisateur doit se faire par un compte de connexion personnel lui permettant soit de payer en ligne (paypal ou CB) soit par compte de paiement UC individuel.

Questions :

- *Comment se fait et qui fait l'alimentation du compte de paiement UC ?*
- *Qui va facturer ? La bibliothèque elle-même ? L'INIST pour la bibliothèque fournisseuse (à court terme : non. L'INIST ne facture que ses propres documents) ?*
- *Faut-il proposer les 2 modes de paiement sur un seul profil ou a-t-on 2 profils (2 comptes utilisateur) ? Un avec un compte de paiement UC et un autre avec un compte de paiement Paypal ou carte bancaire ?*

Chercheur ou étudiant public étranger

Cet utilisateur relève d'une université ou d'une institution publique à l'étranger. Il n'est pas dans l'annuaire LDAP de l'université.

Chercheur privé étranger

Cet utilisateur sera considéré comme un particulier.

Question : peut-il accéder au même service avec les mêmes tarifs qu'un chercheur français ?

Étranger partenaire réseau

Cet utilisateur a passé une convention avec le réseau INIST-CNRS/ABES. Il n'est pas forcément à l'université (cf. bibliothèque nationale étrangère). Il est soit chercheur, soit bibliothécaire-documentaliste.

Question : Peut-il être privé ?

→ À faire : voir si les typologies d'utilisateurs « Chercheur ou étudiant public étranger » et « Étranger partenaire réseau » sont susceptibles d'appartenir à la fédération d'ID européenne.

Typologies de services

La possibilité de la **demande directe** consiste en la validation de la commande par l'utilisateur lui-même : il ne s'agit pas d'un service au sens strict mais d'une possibilité faisant partie intégrante du profil de l'utilisateur.

Il est convenu de distinguer les modes de fourniture de documents par support (papier ou électronique) et non le mode de livraison. La mise à disposition constitue en effet un autre service (envoi postal standard, envoi postal express (type Chronopost), Fax, Ariel) sachant que toutes les combinaisons ne pourront pas être possibles (un pdf ne peut être envoyé par fax).

La norme ILL est à ce titre utile car elle fait la distinction entre document retournable et document non retournable.

Modes de fourniture de document à distance (FDD)

La distinction FDD Papier et FDD électronique repose en terme de service sur les droits de copie.

FDD papier

Prêt du document original (PEB)

Le prêt original consiste à donner accès à l'exemplaire original fascicule/monographie pour consultation. Charge au demandeur de retourner cet original.

Le retrait du document dans une bibliothèque ou l'envoi à domicile du document original constitue une variante de service à part entière en fonction de ce que veut proposer un fournisseur.

Photocopie / Reproduction papier

La reproduction papier consiste à avoir accès à la copie papier de l'article.

Cette copie peut-être communiquée en version N/B ou en version couleur.

Cette copie peut-être communiquée par envoi postal, par fax ou par le système Ariel.

FDD électronique (FED)

Le service FED consiste à envoyer au demandeur par voie électronique un document électronique correspondant à l'article demandé.

À l'INIST-CNRS, la distinction LES/LED dépend du document et de la politique de l'éditeur.

FED-LES

Le service de fourniture électronique de document par livraison électronique sécurisée (LES) consiste à envoyer au demandeur par voie électronique un message lui permettant d'accéder à un serveur où il peut télécharger son document électronique. Ce document

électronique est disponible 30 jours sur un serveur, il est protégé par un système de DRM (FileOpen) autorisant une seule impression du document.

FED-LED

Le service de fourniture électronique de document par livraison électronique directe (LED) consiste à envoyer au demandeur par voir électronique un message lui permettant d'accéder à un serveur où il peut télécharger son document électronique. Ce document électronique est disponible 30 jours sur le serveur et possède un filigrane sur toutes les pages précisant l'identité du demandeur et l'origine de la demande (en l'occurrence l'INIST via RefDoc). Ce mode de livraison est jugé moins sûr par les éditeurs que la FED-LES avec DRM.

Les modes de livraison

Envoi postal standard

Envoi rapide

Chronopost, DHL, UPS,…

Fax

Le mode de livraison par fax consiste à envoyer au demandeur au numéro qu'il aura indiqué une copie de l'article dans un délai de 2 heures (engagement de délai actuel de l'INIST-CNRS).

ARIEL

Le service ARIEL consiste à envoyer au demandeur par voie électronique un document ARIEL. Le demandeur doit posséder le logiciel ARIEL pour le recevoir.

Tables par typologie d'utilisateurs

Table par fonctionnalités

PROFIL UTILISATEUR	*Demande directe*	*Demande libre*	*Prêt original*	*Reproduction*	*FED*	*Envoi standard*	*Envoi rapide*	*Fax*	*ARIEL*	*Affichage de la notice*	*Affichage liste fournisseurs*	*Modification liste des fournisseurs (ajout / suppression / tri)*	*Droits de copie*	*Affichage du tarif*	*Envoi à domicile (reproduction)*	*Envoi à domicile (original)*
Étudiant autonome																
Chercheur autonome																
Gestionnaire de laboratoire																
Étudiant rattaché																
Chercheur rattaché																
Professionnel PEB (ESR)																
Professionnel PEB (hors ESR)																
Bibliothèque publique (personne morale)																
Personnels bibliothèque publique																
Chercheurs et personnels Hôpitaux CHU																

Organismes publics (hors ESR)																
Entreprises																
Chercheur (secteur privé)																
Particulier (individuel tout public hors ESR)																
Étranger public																
Étranger privé																
Étranger partenaire réseau																