

LE BRITISH LIBRARY DOCUMENT SUPPLY CENTRE

LES SERVICES PROPOSÉS AUX CLIENTS ÉTRANGERS

Avec presque dix millions de documents¹, dont plus de huit sur microformes, le British Library Document Supply Centre (BLDSC) est le plus important service de fourniture de documents à distance du monde². Depuis 1961, 78 728 980 demandes de fourniture de documents ont été traitées à Boston Spa. En 1995-96 – les chiffres cités dans cet article sont ceux de l'année comptable, qui va du 1^{er} avril 1995 au 31 mars 1996 –, 18 392 clients du Royaume-Uni et de 142 pays dans le monde ont envoyé 4 113 586 demandes de prêt et de fourniture de documents (dont 1 097 748 de l'étranger). Avec 110 000 demandes émises par 1 300 bibliothèques et centres de documentation privés et publics, la France est, devant les États-Unis, l'Espagne, l'Italie et le Japon, son premier client étranger.

Alors que les centres de documentation d'entreprises industrielles et commerciales britanniques ne représentent que 21 % de la clientèle du Royaume-

Uni³, ils constituent 46 % de la clientèle étrangère⁴. Le BLDSC est donc fortement intéressé par cette dernière, dont les demandes ne cessent d'augmenter en nombre et en proportion (+ 20 % depuis janvier 1994), et qui n'hésite pas à utiliser de manière récurrente ses services les plus onéreux.

Deux types de services

Les services proposés sont de deux types : les services de base (*Standard Document Supply Services*) et les services Plus (*Premium Services*).

Pour pouvoir utiliser les premiers, il faut y être préalablement inscrit, comme client du secteur privé ou du secteur public, et avoir reçu un code client. Celui-ci comprend deux parties : un code de deux chiffres par pays (19 pour la France) et un code individuel de quatre chiffres par client. Quelques services Plus (Lexicon, Stock Alert, Inside) peuvent

1. 4 485 000 rapports, 3 258 981 monographies, 575 000 thèses, 564 000 traductions en anglais, 351 000 comptes rendus de conférences, 254 646 titres de périodiques, dont 45 225 abonnements à des titres courants, 132 500 partitions de musique, 53 000 publications officielles, etc.

2. Cet article est extrait d'un plus large rapport sur le prêt international au British Library Document Supply Centre disponible en intégralité sur le site Internet de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (<http://www.enssib.fr>).

3. Contre 56 % pour les bibliothèques et centres de documentation britanniques liés à l'enseignement, 11 % pour les centres de documentation d'organismes gouvernementaux et 10 % pour les bibliothèques de lecture publique.

4. Contre 28 % pour les bibliothèques et centres de documentation étrangers liés à l'enseignement, 24 % pour les centres de documentation d'organismes gouvernementaux et 1 % pour les bibliothèques de lecture publique.

MICHEL ROSENFELD

Bibliothèque nationale
de France

60

être utilisés sans inscription préalable.

De plus, l'utilisateur qui désire envoyer ses demandes de fourniture de documents par ARTTEL (Automated Request Transmission by Telecommunications), système de transmission de données du BLDSC, reçoit un *keyword*, mot de passe individuel. Un autre *keyword* lui est attribué s'il désire les envoyer par télécopie (système Faxline).

Le client ne doit indiquer ni son identité ni son adresse sur sa commande de document, mais uniquement son numéro de code et, le cas échéant, son mot de passe. Le code génère automatiquement l'adresse où le document sera expédié et le débit du compte de dépôt (ou la facturation du compte) du client.

Depuis décembre 1994, le BLDSC a établi un Customer Satisfaction Index (CSI), complément de son indice de satisfaction du fonctionnement interne de ses services. Les clients britanniques sont régulièrement interrogés sur leur taux de satisfaction. L'échelle va de 1 à 5 et porte sur cinq paramètres : la vitesse de fourniture du document (notée 4,44 en 1995-96) ; la compréhension de l'organisation des services et des fonds (notée 4,12) ; leur facilité d'utilisation (notée 4,10) ; le prix (noté 3,76) et la vitesse de réponse en cas de non-fourniture du document (notée 3,73). Le CSI global est de 4,03.

Services de base

Deux services principaux sont proposés aux clients étrangers : la fourniture de photocopies pour les clients des secteurs privé et public, et le prêt de documents, uniquement pour les clients du secteur public.

Photocopies pour le secteur privé

Jusqu'à cet automne, selon que ses clients européens appartiennent aux secteurs privé ou public, le BLDSC fournit des photocopies suivant les clauses de deux lois différentes.

Pour la clientèle du secteur privé, il suit les clauses de l'accord signé avec

des organisations britanniques d'éditeurs commerciaux et d'auteurs et la United Kingdom Copyright Licensing Agency (agence officielle britannique chargée de collecter et de distribuer les redevances des droits d'auteur à leurs ayants droit). Pour le secteur public, il suit les clauses de la United Kingdom Copyright Law.

**DEUX SERVICES
PRINCIPAUX SONT
PROPOSÉS
AUX CLIENTS
ÉTRANGERS :
LA FOURNITURE DE
PHOTOCOPIES POUR
LES CLIENTS
DES SECTEURS
PRIVÉ ET PUBLIC,
ET LE PRÊT
DE DOCUMENTS,
UNIQUEMENT POUR
LES CLIENTS
DU SECTEUR PUBLIC**

En avril 1995, le BLDSC a signé un accord - ne concernant pas la littérature grise - qui fixe le taux de la redevance que chaque auteur doit percevoir pendant 70 ans, chaque fois que son texte ou qu'une partie de son texte est copié au bénéfice d'un client appartenant au secteur privé. Le taux de la redevance que les organisations britanniques d'éditeurs commerciaux et d'auteurs ont fixé spécifiquement au BLDSC est si élevé que ce dernier ne l'a pas répercuté intégralement sur sa clientèle. Il a momentanément préféré lui demander une redevance

moyenne forfaitaire d'une unité de compte (soit 5,25 £ ou 46,83 F HT et 55,03 F TTC) par article copié, en plus du prix de la fourniture de la photocopie.

En 1995-96, 304 132 demandes (250 967 émises par des clients étrangers et 53 165 par des clients britanniques) donnant lieu à paiement de droits de copies ont été reçues.

Pour cette même année, le BLDSC a versé un million de livres sterling (environ neuf millions de francs) de droits d'auteur à la United Kingdom Copyright Licensing Agency qui l'a redistribué aux ayants droit (en majorité des éditeurs commerciaux) dans le monde entier. Mais le taux spécifique fixé par les organisations d'éditeurs commerciaux et d'auteurs étant désavantageux pour lui, il a directement renégocié les taux des redevances avec chaque éditeur commercial. Cela lui permettra, à partir de l'automne 1996, de payer à chaque éditeur les redevances pour les droits de copie des textes publiés au taux que l'éditeur aura fixé (le BLDSC pourra continuer à verser leurs droits aux éditeurs qui le désireront par l'intermédiaire de la United Kingdom Copyright Licensing Agency).

Depuis l'automne 1996, chaque publication a un taux de reproduction spécifique qui devrait varier d'une fraction d'unité à plusieurs unités de compte par article copié, suivant le titre du périodique et, éventuellement, sa date de publication. Le montant des redevances figurera dans les deux principales bibliographies de périodiques publiées par le BLDSC : *Keyword Index to Serial Titles* et *Boston Spa Serials on CD-ROM*⁵.

Le Copyright Fee Paid Photocopy Service, service de photocopie affranchie des droits d'auteur, est mis à la disposition des clients commerciaux,

5. Il sera aussi disponible auprès du service clients : Customer Services, British Library Document Supply Centre GB-Boston Spa, Wetherby, LS23 7BO Tél. 00 44 1937 546655 ; Fax 00 44 1937 546333 e-mail dsc-customer-service@bl.uk

c'est-à-dire des « organismes qui ont pour principal but de faire des bénéfices » (la définition inclut aussi clients individuels, éditeurs, libraires, laboratoires privés, centres de recherche privés, universités et écoles privées, etc.).

Les clients du secteur privé paient la fourniture des photocopies et la redevance des droits d'auteur sur les photocopies fournies. Cela leur permet d'acheter une ou plusieurs copies d'un même article de périodique, de demander plus d'un article provenant d'un même numéro de périodique ou la copie d'un chapitre entier de document.

Ils peuvent aussi diffuser les copies à l'intérieur de l'entreprise, les intégrer au fonds documentaire de celle-ci et obtenir l'intégralité de la copie d'un numéro de périodique si sa date de publication n'est pas celle de l'année en cours, ou d'une monographie si elle est épuisée.

Depuis cet automne, les clients du secteur privé ne peuvent plus commander de photocopies affranchies des droits d'auteur par courrier (moins de 20 % des clients étrangers – dont moins de 3 % des clients français – envoient leurs demandes par courrier), mais uniquement par liaison électronique (par l'intermédiaire d'un serveur ou par Internet (<http://portico.bl.uk>), par télécopie, par téléphone ou par télex. Les fiches roses de demandes de droits d'auteur payés ne sont plus vendues, puisque les redevances pour droits de copie sont variables.

Photocopies pour la clientèle du secteur public

La United Kingdom Copyright Law autorise le BLDSO à faire une photocopie d'un seul article d'un seul numéro de périodique sans avoir à payer de droits d'auteur lorsque la copie est destinée à la recherche ou à l'étude privée.

Le Library Privilege Photocopy Service, service privilège de photocopie pour bibliothèques, est mis à la disposition des clients européens du secteur public (universités, écoles, bibliothèques, hôpitaux, associations sans but lucratif, etc.). La clientèle

extra-européenne du secteur public ne bénéficie pas des clauses de la United Kingdom Copyright Law.

Au moyen d'une « Photocopy Declaration to be retained by the Registered BLDSO Customer », qu'il remplit, date et signe, l'utilisateur de la photocopie – qui n'est pas l'organisme public qui l'a demandée – s'engage à réserver la

**CHAQUE FOIS
QU'UN ORGANISME
PUBLIC COMMANDE
UNE PHOTOCOPIE
POUR L'UN DE
SES USAGERS,
IL ENGAGE
SA RESPONSABILITÉ
ENVERS
LE PROPRIÉTAIRE
DES DROITS
DU TEXTE COPIÉ**

consultation du document copié à son usage personnel et à ne pas la communiquer à des tiers. En outre, il déclare sur l'honneur qu'une copie du même document ne lui a jamais été fournie et qu'à sa connaissance, elle n'a été fournie à aucune personne avec laquelle il travaille ou poursuit des études.

Chaque fois qu'un organisme public commande une photocopie pour l'un de ses usagers, il engage sa responsabilité envers le propriétaire des droits du texte copié. Il doit conserver par-devers lui toutes les « Photocopy Declarations to be retained by the Registered BLDSO Customer » et les produire sur demande du BLDSO.

En cas de problème relatif à l'exonération des droits de copie, le Copyright Fee Paid Photocopy Service demande

au client du secteur public de payer le forfait des droits d'auteur (une unité de compte jusqu'à cet automne), ce qui lui donne les mêmes droits d'utilisation de la photocopie qu'au client du secteur privé.

Dans le traitement standard des demandes de photocopies de périodiques, *standard search*, trois services de la British Library sont sollicités : le Document Supply Centre à Boston Spa et, à Londres, la Newspaper Library at Colindale et le Science and Reference Information Service. Lorsque le BLDSO ne possède pas un titre de périodique, il fait automatiquement suivre la demande à ces deux autres services car, selon ses critères, leur délai de réponse reste raisonnable.

Lorsque aucune de ces bibliothèques ne possède le périodique demandé et que le BLDSO ne désire pas l'acquérir, le client peut demander un élargissement de la recherche, *backup search*, à d'autres bibliothèques du Royaume-Uni le possédant (s'il y a été localisé par un catalogue du type Scottish Academic Libraries Bibliographic Information Network, University of London List of Serials ou Oxford Libraries Information Service) ou susceptibles, du fait de la spécificité de leurs fonds, de le posséder.

En 1995-96, 87 % des photocopies de périodiques publiés à partir de 1984 ont été fournis dans les 48 heures contre 80 % en 1994-95 (le but du Code of Service des Standard Document Supply Services est de fournir 80 % des photocopies de périodiques publiés à partir de 1984 sous 48 heures maximum).

Prêts pour le secteur public

La collection du BLDSO destinée au prêt est la plus importante du monde. Sont prêtés les monographies, les périodiques, les comptes rendus de conférences, les rapports, les thèses, les partitions de musique, les publications officielles, les documents constituant la Microform Research Collection, etc. La clientèle étrangère du secteur privé ne peut bénéficier de ce service.

Les monographies antérieures à 1801 ne sont plus prêtées (les périodiques

antérieurs à 1801 le sont toujours) ni photocopiées. Afin d'être conservées dans de meilleures conditions, elles sont d'ailleurs en cours de transfert à la British Library Humanities and Social Sciences, à Londres. En revanche, le BLDSC s'engage à acquérir les *reprints* disponibles des monographies éditées avant 1801⁶.

Le Register of Preservation Microforms, base constituée par le British Library National Preservation Office, consultable en ligne sur BLAISE-LINE, base de la British Library, identifie et localise dans les collections britanniques et irlandaises les monographies éditées entre 1460 et 1800 en danger d'être détériorées. Le cas échéant, il indique l'existence d'autres exemplaires et/ou de copies du titre en péril et en donne la localisation dans les collections britanniques et irlandaises.

Estimant que les bibliothèques britanniques prêtent trop facilement leurs monographies anciennes, le BLDSC, par le biais de son Monograph Selection Department for Consideration for Purchase, a en outre décidé, dans un but de préservation du patrimoine national, de ne plus faire suivre les demandes de prêt de monographies antérieures à 1801 aux 150 bibliothèques constituant son réseau de recours ni aux bibliothèques extérieures n'appartenant pas à son réseau, mais qu'il sollicite à l'occasion.

Les clients étrangers, intéressés par des documents dont ils n'auraient pu obtenir la copie sur microfilm, sont invités à venir les consulter sur place au Royaume-Uni, le BLDSC leur fournissant toutes les informations pratiques nécessaires à l'organisation de cette consultation.

6. Si l'état d'un ouvrage original le permet, il s'engage aussi à le copier sur un microfilm vendu au client (le prix de vente d'un microfilm est de 16 £ (environ 143 F HT) de la 1^{re} à la 30^e image, + 25 £ (environ 223 F HT) de la 31^e à la 60^e image, + 54 £ (environ 482 F HT) de la 61^e à la 100^e image, etc.).

Les commandes de microfilms doivent être envoyées à la :
Reprographic Section of the British Library
Humanities and Social Science Division
Great Russell Street GB-London WC1B 3 DG

Sauf pour quelques documents peu consultés et prêtés douze semaines, les prêts sont accordés pour quatre semaines à partir de la date de réception du document et ils peuvent être renouvelés, sauf si le document est demandé par un autre client. Lorsqu'un client reçoit un document en prêt et que ce document est, en même temps ou par la suite, demandé par un autre client, le premier demandeur en est immédiatement informé, même s'il vient juste de le recevoir, par le *chaser team*, service chargé de la gestion des renouvellements des prêts. Ce dernier lui envoie une lettre de rappel lui demandant de hâter sa consultation et de renvoyer le document le plus vite possible.

Le client demandant un document déjà prêté est, lui, automatiquement placé sur une liste d'attente par le *chaser team* qui l'informe ensuite que, s'il n'annule pas sa demande, le document lui sera automatiquement envoyé, mais avec un délai.

Jusqu'au 30 mars 1996, lorsque trois clients étaient sur liste d'attente pour le même titre, un exemplaire supplémentaire du titre était en règle générale automatiquement acheté par le BLDSC. Mais les restrictions budgétaires appliquées pour quatre années depuis le 1^{er} avril 1996 s'accompagnent d'une sélection stricte des acquisitions en plusieurs exemplaires des documents.

Standard search

Chaque demande de prêt reçue au BLDSC fait l'objet d'une recherche de base sans vérifications bibliographiques. Lorsque la demande concerne un document édité au Royaume-Uni, que le BLDSC ne possède pas et ne souhaite pas acquérir, elle fait ensuite, automatiquement, l'objet d'une recherche élargie avec vérifications bibliographiques. Puis elle est transmise à une bibliothèque de recours ou à une bibliothèque extérieure possédant le document, s'il y a été localisé, ou susceptible, du fait de la spécificité de ses fonds, de le posséder. Les ouvrages édités hors du Royaume-Uni ne bénéficient pas de ces recherches élargies.

Si elle accepte de fournir le document, la bibliothèque sollicitée l'enverra directement au client. Le client du BLDSC s'engage alors à respecter les règles de fonctionnement de la bibliothèque de recours, l'interdiction totale de toute photocopie du document prêté par exemple.

Le document demandé peut aussi être indisponible parce qu'en cours de traitement en atelier de reliure extérieur (le délai de retour varie de deux à six semaines), ou parce que sa demande a généré une acquisition en cours. Le client est, de la même manière, placé sur une liste d'attente. Il peut accepter d'attendre que la monographie soit disponible ou annuler sa demande.

LES PRÊTS SONT ACCORDÉS POUR QUATRE SEMAINES À PARTIR DE LA DATE DE RÉCEPTION DU DOCUMENT

Le prix de la fourniture d'un prêt inclut les droits d'auteur. Il est de 2,5 unités de compte (soit 117,07 F HT et 137,57 F TTC) s'il est demandé au *loan service*, service de prêt ; de cinq unités (soit 234,15 F HT et 275,15 F TTC) s'il est demandé au service Lexicon ou au service Urgent Action, avec envoi possible du document dans les deux heures. Les ouvrages perdus par l'emprunteur doivent être remboursés au prix forfaitaire de 71,48 £ (637,60 F HT) ou davantage s'il s'agit d'un document plus coûteux.

En 1994-95 et en 1995-96, 95 % des documents demandés en prêt ont été envoyés dans les cinq jours (le but du Code of Service des Standard Document Supply Services est de fournir 95 % des prêts sous cinq jours maximum).

Services Plus

Le BLDSC propose sept services de ce type.

Urgent Action Service

C'est un service dont la rapidité est le critère de base et qui permet de faire, 24 heures sur 24, des demandes urgentes par téléphone, télécopie⁷, ou *via* ARTTEL. Il est principalement utilisé par des entreprises industrielles, des services juridiques et des hôpitaux.

Toutes les demandes reçues un jour ouvrable avant 15 heures 30 (GMT) sont immédiatement traitées, le client est rapidement informé par téléphone du résultat de la recherche et du montant qu'il aura à payer. Le document lui-même peut être envoyé dans les deux heures, à n'importe quelle adresse, au choix du client par télécopie, par coursier international ou par courrier. Les demandes reçues après 15 heures 30 peuvent ne pas être traitées le jour même, mais le jour ouvrable suivant à partir de dix heures.

Comme il s'agit d'un service express, le BLDSC ne fournit que des copies de ses documents, ne met pas les demandes sur liste d'attente et ne les fait pas suivre à des bibliothèques extérieures. Il peut aussi fournir des photocopies multiples et en couleurs.

En 1995-96, 96 % des documents demandés *via* l'Urgent Action Service ont été fournis dans les deux heures et 4 % dans les 24 heures – le but du Code of Service de l'Urgent Action Service est de fournir 100 % des documents disponibles, et demandés du lundi au vendredi entre 8 heures et 15 heures 30, sous deux heures maximum et 100 % des documents disponibles, et demandés à un autre moment, le lendemain (jour ouvrable) à dix heures maximum.

Lexicon

Il offre les mêmes services que l'Urgent Action Service, mais de manière plus flexible encore. Le client peut ainsi faire ses demandes par téléphone, par télécopie⁸, ou les envoyer,

quel qu'en soit leur nombre, sur n'importe quel support (disquette, bande magnétique, listing informatique, liste manuscrite, etc.) sans inscription préalable.

De plus, il offre la possibilité de fournir, par l'intermédiaire du Copyright Fee Paid Photocopy Service, des copies intégrales de documents, de pages-sommaires ou de tables alphabétiques.

Le client peut payer les services Urgent Action et Lexicon par carte de crédit, par chèque ou par virement bancaire. Le prix des photocopies

***URGENT ACTION
SERVICE EST
UN SERVICE QUI
PERMET DE FAIRE,
24 HEURES SUR 24,
DES DEMANDES
URGENTES PAR
TÉLÉPHONE,
TÉLÉCOPIE,
OU VIA ARTTEL***

fournies à un client du secteur public par Lexicon est de deux unités de base (93,66 F HT et 110,06 F TTC) pour un article de photocopie de format A3 jusqu'à dix pages, de 2,5 unités de base (117,07 F HT et 137,57 F TTC) pour un article de photocopie de format A4 jusqu'à dix pages. Celui des photocopies fournies par Urgent Action est de quatre unités de base (187,32 F HT et 220,12 F TTC) pour un article jusqu'à

cinquante pages envoyé par la poste et de cinq unités de base (234,15 F HT et 275,15 F TTC) pour un article jusqu'à cinquante pages envoyé par télécopie. Le client du secteur privé paie, en outre, les droits de copie. Les frais d'envoi de plus de quinze articles pour un même client sont pris en charge par le BLDSC.

Services par abonnements

– *Fax Back* est un service qui permet au client qui s'y est abonné de recevoir par télécopie les documents qu'il a demandés, quel que soit le mode de transmission de sa demande. Il ne s'agit pas d'un service urgent.

– *Journal Contents Pages Service* fournit des pages-sommaires de revues. Le client s'abonne à un titre courant pour une année civile (de janvier à décembre) et, dès la parution d'un numéro, reçoit la photocopie de la page-sommaire ou de la table des matières. Les abonnés peuvent ensuite commander des articles et les recevoir par courrier ou par télécopie *via* Lexicon. Le prix d'une photocopie d'article envoyée par courrier sous 48 heures est de 9,20 £ plus les droits d'auteur (environ 83 F HT) et celui d'une photocopie d'article envoyée par télécopie sous deux heures est de 27,50 £ plus les droits d'auteur (environ 246 F HT).

– *Stock Alert Service* effectue des recherches bibliographiques sur profil personnalisé par mot-matière dans tous les domaines couverts par la documentation présente au BLDSC. La demande de recherche, qui peut être envoyée par téléphone, par transmission de données, par télécopie⁹ ou par courrier, et la demande de fourniture des photocopies des documents listés par la bibliographie peuvent être couplées.

Les recherches sont effectuées par outils informatiques uniquement, c'est-à-dire qu'elles répertorient des documents récents (articles de périodiques, rapports, communications de comptes rendus de congrès, etc.). Pour 35 £ (environ 313 F HT) la recherche de trois mots, le Stock Alert Service fournit une bibliographie jusqu'à 200 références (une liste de 200 références supplémentaires

7. Tél. 00 44 1937 546363 ; Fax 00 44 1937 546321.

8. Tél. 00 44 1937 546599 ; Fax 00 44 1937 546210.

9. Tél. 00 44 1937 546830 ; Fax 00 44 1937 546830.

coûte 20 £ (environ 179 F HT). Le New Titles Alert Service établi sur abonnement, pour 24 £ (environ 215 F HT) par an, des listes hebdomadaires des titres des nouveaux périodiques parus. Le client du Stock Alert Service n'a pas besoin d'être inscrit au BLDSC.

– *ANBAR Management Intelligence Service*. Le BLDSC a signé un accord de fourniture de documents avec la plus importante revue mondiale d'abstracts sur le management, *ANBAR Management Intelligence*. Ce service permet aux 150 000 abonnés de cette revue de recevoir les textes intégraux des articles ayant fait l'objet d'un résumé

Inside

A partir de sa base de données, Inside Information, qui répertorie les articles d'un choix de périodiques incluant les 20 000 titres les plus demandés chaque année par ses clients, le BLDSC a créé un service, Inside, qui permet, depuis l'automne 1996, la commande des textes intégraux des articles listés par ses CD-ROM Plus : dans un premier temps *Inside Science Plus on CD-ROM* et *Inside Social Sciences and Humanities Plus on CD-ROM*.

Inside Science Plus on CD-ROM, qui répertorie environ 1,3 million d'articles par an, indexe chaque mois, depuis 1996, le dépouillement des pages-sommaires des six derniers mois de parution de 13 000 périodiques de sciences, de médecine et de technologie et les résumés d'un certain nombre de revues sélectionnées. *Inside Social Sciences and Humanities Plus on CD-ROM*, qui répertorie environ 700 000 articles par an, indexe chaque mois, depuis 1996, le dépouillement des pages-sommaires des six derniers mois de parution de 7 000 périodiques de sciences sociales et de sciences humaines et les résumés d'un certain nombre de revues sélectionnées.

La base Inside, qui pourra être utilisée en réseau, sera actualisée chaque jour, ce qui en fera l'une des bases de données les plus actualisées du monde. Elle offrira aux clients des possibilités de présélection des

recherches, afin qu'ils puissent les envoyer à intervalles réguliers, voire journalièrement, sans avoir à les recomposer, et de formatage pour des recherches élargies, ce qui leur permettra d'envoyer des commandes de documents non listés par Inside.

La commande de documents pourra être effectuée en ligne *via* ARTEL ou *via* Internet (Inside-Helpdesk @bl.uk), par téléphone ou par télécopie¹⁰. Les documents seront envoyés par coursier international, par courrier ou, sur option, par télécopie.

Le prix de l'abonnement annuel à *Inside Science Plus on CD-ROM*, qui comprendra la livraison d'un CD-ROM mensuel, sera de 5 352 F HT pour un utilisateur, de 8 028 F HT pour deux à douze utilisateurs, de 10 704 F HT pour 13 à 50 utilisateurs et de 16 056 F HT pour 51 à 200 utilisateurs.

**LE CENTRE A CRÉÉ
UN SERVICE, INSIDE,
QUI PERMET, DEPUIS
L'AUTOMNE 1996,
LA COMMANDE
DES TEXTES
INTÉGRAUX
DES ARTICLES
LISTÉS PAR
SES CD-ROM PLUS**

Le prix de l'abonnement annuel à *Inside Social Sciences and Humanities Plus*, qui comprendra la livraison d'un CD-ROM mensuel, sera de 4 465 F HT pour un utilisateur, de 6 690 F HT pour deux à douze utilisateurs, de 8 290 F HT pour 13 à 50 utilisateurs et de 13 380 F HT pour 51 à 200 utilisateurs.

Le prix de fourniture d'un article (droits de copie inclus) sera de 171,71 F HT s'il est envoyé par coursier international, de 127,11 F HT s'il est envoyé sous deux heures maximum par télécopie, de 109,27 F HT s'il est envoyé sous douze heures maximum par télécopie ou s'il est envoyé par courrier.

Pour bénéficier des services d'Inside, l'utilisateur n'a pas besoin d'être inscrit au BLDSC et peut payer la fourniture des documents par carte de crédit.

Une politique active

Traversant de nouveau, comme lors de la chute de la valeur de la livre sterling en 1984-85, une crise financière, le BLDSC, qui ne fait pas de bénéfices, a besoin d'un large volant de clients étrangers. Il mène, de ce fait, une politique active de conquête de nouveaux marchés dans des zones géographiques qu'il n'a pas encore prospectées (le Moyen-Orient actuellement) et de maintien de ses anciens clients qui passe par l'amélioration systématique de la rapidité et de la modernité des services qu'il leur propose.

Parallèlement à sa recherche continue pour améliorer la qualité de la reproduction des copies qu'il fournit, le BLDSC produit des outils bibliographiques en constant perfectionnement. Parmi les nouveautés et les améliorations apportées en 1995-96 aux CD-ROM qu'il produit, figurent ainsi la mise en place de logiciels, l'actualisation de ces logiciels, la surbrillance du terme de recherche dans les réponses, l'installation d'écrans d'aide spécifique à la recherche dans les index, des possibilités améliorées de transfert et d'impression des données, une accessibilité meilleure pour l'utilisation en réseau, etc.

Depuis l'automne 1996, le BLDSC commence à interroger régulièrement ses clients étrangers sur leur taux de satisfaction des services proposés. Le *Customer Satisfaction Index* sera alors établi à partir de données internationales.

Septembre 1996

10. Tél. 00 44 1937 546698 ; Fax 00 44 1937 546697.