

enssib

Ecole Nationale Supérieure des Sciences
de l'Information et des Bibliothèques

MEMOIRE DE DEA
Sciences de l'Information
et de la Communication

option :
Economie et management
des services d'information

**La démarche qualité en bibliothèque :
enquête exploratoire sur le catalogage
avec VTLS dans RERO**

Marguerite NGAH NOAH

Sous la direction de
Jean-Michel SALAÜN



Septembre 1999

Université Lumière
Lyon 2

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Université Jean Moulin
Lyon 3

enssib

Ecole Nationale Supérieure des Sciences
de l'Information et des Bibliothèques

MEMOIRE DE DEA
Sciences de l'Information
et de la Communication

option :
Economie et management
des services d'information

**La démarche qualité en bibliothèque :
enquête exploratoire sur le catalogage
avec VTLS dans RERO**

Marguerite NGAH NOAH

Sous la direction de
Jean-Michel SALAÛN

Septembre 1999

Université Lumière
Lyon 2

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Université Jean Moulin
Lyon 3

La démarche qualité en bibliothèque : enquête exploratoire sur le catalogage avec VTLS dans RERO

Marguerite NGAH NOAH

sous la direction de
Jean-Michel SALAÜN
ENSSIB

Résumé :

La démarche qualité en bibliothèque s'articule principalement sur l'organisation en tant que productrice et fournisseuse de documents et de l'information aux usagers externes. "Le catalogage avec VTLS dans RERO" explore la bibliothèque dans le sens inverse : la satisfaction de l'utilisateur interne. Que sait-il et qu'attend-il de l'usage des ressources informatiques et de leurs fournisseurs?. Avec quatre dimensions objectives de la qualité : la performance, la fiabilité, le service et la durabilité, les bibliothécaires romands et tessinois traduisent la "dérive technologique" de l'informatique et la nécessité d'une négociation entre les bibliothèques et les éditeurs de logiciels documentaires.

Descripteurs : Gestion de la qualité; Bibliothèque; Bibliothécaire; Catalogage; RERO, réseau de bibliothèques; VTLS, système informatique; Logiciels documentaires; Suisse.

Abstract :

In libraries, the quality management emphasizes largely upon the organization's ability to produce and provide documents and information for external users. "Cataloguing through the VTLS system within the RERO network", however, explores the library in the other direction : fulfilling the requirements of the internal user. What does the latter know and what does he/she expect from the use of computer resources and their providers? With the four qualitative aims of performance, reliability, service and durability in mind, librarians from the French and Italian-speaking parts of Switzerland are translating the "technological drift" towards computing and the essential negotiations between libraries and publishers of documentary softwares.

Keywords : Quality management; Library; Librarian; Cataloguing; RERO, library network; VTLS, software system; Documentary softwares; Switzerland.

REMERCIEMENTS

Parmi les nombreuses personnes dont les contributions déterminent le présent travail, je suis infiniment reconnaissante à M. Jean-Michel Salaün, Maître de conférences à l'ENSSIB, d'avoir accepté de le diriger, d'avoir toujours été disponible, et de proposer toujours la solution la plus efficace en toutes circonstances.

Mes remerciements s'adressent aussi à tous les responsables et collaborateurs des bibliothèques sollicitées et de RERO, Base centrale à Martigny et Coordination locale de Genève, pour : l'accueil favorable de mon projet, la disponibilité lors des nombreux entretiens téléphoniques ou des visites, et l'organisation de l'enquête en Valais et à Lausanne. Je pense notamment à Mmes Marie-Pierre Constant Knecht, Pascale Tilliette, Catherine Dietschi et Anne-Marie Pitteloud; MM. Paul-Alain Andenmatten, Benoît Maurice et Alain Papilloud.

Je suis particulièrement reconnaissante à la communauté des bibliothécaires pour : la "participation totale" à l'enquête, les documents internes joints aux questionnaires, les nombreux entretiens téléphoniques, et le "cercle de qualité" qui s'est constitué pour la circonstance à la Faculté des lettres et répondre "ensemble" aux questions.

Je pense aussi aux Bibliothécaires de l'ENSSIB, de la BPU et de la Faculté des lettres pour tous les "documents fournis à temps".

Je n'oublie pas l'attention quotidienne de Mmes Chantal Cayrier, Ghislaine Chateau et Souad Odeh de l'ENSSIB, Françoise Chipier et Claire Forel de la Faculté des lettres.

Table des matières

Liste des tableaux	IV
Sigles	V
Introduction	1
I - La démarche qualité multidimensionnelle : préceptes, prix, normes...	4
1. Les hommes et les courants de la démarche qualité	4
1.1 - Des contributions fondamentales : Shewhart, Ishikawa, Chové	4
1.2 - Les courants populaires de la démarche qualité	5
1.2.1 - Deming : les "14 points pour le management"	5
1.2.2 - Juran : la "trilogie de la qualité" -planification, amélioration, contrôle-	6
1.2.3 - Feigenbaum : les "10 benchmarks" pour le succès de la qualité totale	6
1.2.4 - Crosby : le ZD en "14 étapes"	6
1.2.5 - Akao : le QFD dans "la maison de la qualité en 14 étapes"	7
1.2.6 - Le TQM ou la démarche qualité "à l'américaine"	7
2 - Les prix de la qualité	9
2.1 - Le Prix Deming [Japon, 1950]	9
2.2 - Le Prix Malcom Balridge [Etats-Unis, 1987]	9
2.3 - Le Prix européen de la qualité [1988]	9
3 - ISO 9000 : normes pour le management et l'assurance de la qualité	10
3.1 - L'assurance de la qualité : les normes contractuelles ISO 9001-2-3	10
3.1.1 - ISO 9001, 9002, 9003 : exigences	11
3.2 - Le management de la qualité : les normes non contractuelles ISO 9004	11
3.2.1 - La norme ISO 9004-2 et le système ISO 9001	12
4 - Les "invariants" et les "repères chronologiques" de la démarche qualité	13
4.1 - Daudin, Tapiero : l'"évolution de la gestion de la qualité"	13
4.2 - Peters : les "12 atouts pour une révolution qualité"	13
4.3 - Zaïdi : l'"évolution de la qualité"	14
4.4 - Graham : les "10 défis" de la démarche qualité en bibliothèque	15
5 - La qualité du point de vue de l'utilisateur	17
5.1 - Parasuraman, Zeithaml, Berry : les "10 déterminants de la qualité de service"	17
5.2 - Garvin : les "8 dimensions de la qualité"	17

II - La démarche qualité en bibliothèque : enquête exploratoire sur le catalogage avec VTLS dans RERO	18
1 - L'enquête exploratoire	18
1.1 - Les objectifs de l'enquête	18
1.2 - La population	18
1.3 - Le questionnaire	19
1.3.1 - Le dépouillement du questionnaire	20
2 - Le modèle organisationnel généralisé de la démarche qualité : "entrées - processus - sorties et résultats - revue et amélioration"	21
3 - Le modèle organisationnel de la démarche qualité en bibliothèque : le catalogage avec VTLS dans RERO	22
3.1 - Les "entrées" du processus	22
3.1.1 - L'engagement total	22
3.1.2 - Les responsabilités de la direction	23
3.1.3 - Les intérêts des "parties prenantes"	23
3.1.4 - L'assurance qualité	24
3.1.5 - Les systèmes qualité et les normes	24
3.1.5.1 - Les normes	24
3.1.5.2 - Les systèmes qualité	25
3.1.6 - Les ressources	26
3.1.7 - Virginia Tech Library System	27
3.1.7.1 - VTLS : l'éditeur de logiciels américain et la multinationale	27
3.1.7.2 - VTLS : l'image de marque	27
3.1.7.3 - VTLS : les produits et les services	28
3.1.7.3.1 - Les logiciels de gestion de bibliothèques : modules, bases de données, utilitaires, interfaces ...	28
3.1.7.3.1.1 - VTLS : le paramétrage et les configurations	28
3.1.7.3.2 - VTLS : le partenariat contractuel et les services	29
3.1.8 - RERO : la bibliothèque romande et tessinoise	30
3.1.8.1 - RERO : les organes de gestion	30
3.1.8.2 - RERO et la démarche qualité	32
3.1.8.3 - RERO : l'environnement informatique	32
3.1.8.3.1 - RERO : les partenaires technologiques	34
3.2 - Le processus du catalogage avec VTLS dans RERO	36
3.2.1 - Les processus dans la démarche qualité	36
3.2.1.1 - Une activité du processus : le catalogage informatisé	37
3.2.1.1.1 - La performance	37
3.2.1.1.1.1 - La performance du catalogage avec VTLS dans RERO	38
3.2.1.1.2 - La fiabilité	40
3.2.1.1.2.1 - Le processus du catalogage avec VTLS : "l'enfer au quotidien"	41
3.2.1.2 - Le contrôle du processus	41

3.3 - Les "sorties" du catalogage et les résultats	43
3.3.1 - La démarche qualité de service	43
3.3.1.1 - Les produits et les services dans RERO	43
3.3.1.1.1 - RERO : le réseau de services	44
3.3.1.1.1.1 - La formation des bibliothécaires au catalogage avec VTLS et la migration de RERO	44
3.3.2 - La durabilité	45
3.3.2.1 - L'"obsolescence programmée" des ressources informatiques	46
3.4 - La revue et l'amélioration	49
3.4.1 - La revue de VTLS dans RERO	49
3.4.2 - L'amélioration de VTLS dans RERO	50
3.4.3 - La revue et l'amélioration dans le processus du catalogage	50
3.4.3.1 - L'inspection, le test et le contrôle de la non-conformité	50
3.4.3.2 - Le zéro défauts et la conformité aux exigences	51
3.4.3.3 - L'action corrective, le contrôle permanent et l'amélioration continue	52
3.4.4 - Pour l'information scientifique des "parties prenantes" intéressées	53
Conclusion	54
Bibliographie sélective	VII
Annexes	
Annexe 1 - Charte de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne	
Annexe 2 - Charte de la Bibliothèque cantonale du Valais	
Annexe 3 - La démarche qualité en bibliothèque : le catalogage avec VTLS dans RERO. Enquête exploratoire : questionnaire individuel anonyme	

Liste des tableaux

Fig. 1 - Assurance de la qualité : exigences ISO : 9001 - 9002 - 9003
[recomposition de : Duret, Pillet; 1998, 50. Napolitano, Lapeyre; 1997, 131]

Fig. 2 - Tableau comparatif ISO 9004-2 / ISO 9001 [Bellaïche; 1995, 28]

Fig. 3 - "Evolution de la gestion de la qualité" [Daudin, Tapiero; 1996, 10]

Fig. 4 - "Evolution de la qualité" [Zaïdi; 1990, 63-66]

Fig. 5 - Des exemples du "partenariat technologique mutuel" dans RERO

Fig. 6 - Performance du catalogage avec VTLS dans RERO

Fig. 7 - Les défaillances dans le processus du catalogage avec VTLS

Fig. 8 - Formation des bibliothécaires au catalogage et migration :
VTLS-RERO, coordination locale

Sigles

A - Démarche qualité

BBF : Bulletin des bibliothèques de France

Cerlim : Centre for Research in Library & Information Management

Cersi : Centre d'études et de recherches en sciences de l'information

CWQC : Company Wide Quality Control = Maîtrise ou Management de la qualité totale dans toute l'entreprise

GAQ : Groupe d'amélioration de la qualité

ISO : International Organization for Standardization

MSQ : Management stratégique de la qualité

PDCA : Plan, Do, Check, Act = Planifier, faire, vérifier, agir

QCDS : Qualité, coût, délais, services

QFD : Quality Function Deployment = Déploiement de la fonction qualité

TQC : Total Quality Control = Maîtrise ou Management de la qualité totale

TQM : Total Quality Management = Management de la qualité totale

ZD : Zéro défauts

B - Bibliothèque et informatique

AIX : Advanced Interactive Executive

BBS : Verband der Bibliotheken und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz = Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses ...

BCU : Bibliothèque cantonale et universitaire

BD : Base ou Banque de données

BNS : Bibliothèque nationale suisse

BPU : Bibliothèque publique et universitaire

CDROM : Comité des directeurs des bibliothèques publiques et universitaires romandes et tessinoises

CD-ROM : Compact Disk-Read Only Memory

CDU : Classification décimale universelle

COBOL : Common Business Oriented Language

COCA : Commission catalogage

COMA : Commission matières

COPI : Commission du prêt inter-bibliothèques

COSI : Commission des sites

CUSO : Conférence universitaire de Suisse occidentale

DEC : Digital Equipment Corporation

IBM : International Business Machines

ILL : Inter Library Lending

ISDC : Institut suisse de droit comparé

MARC : Machine Readable Cataloguing

OCLC : Online Computer Library Center

RAID : Redundant Array of Inexpensive Disks

RERO : Réseau des bibliothèques romandes et tessinoises

RLIN : Research Libraries Information Network

RISC : Reduced-Instruction-Set Computer

SGBD : Système de gestion de base de données

SIBIL : Système intégré pour bibliothèque

VTLS : Virginia Tech Library System

WLN : Wiswesser Line Notation

Introduction

Defourny et Noyé¹ définissent la démarche qualité comme l'ensemble des actions que mène l'entreprise pour se développer *par* la satisfaction de ses clients. Volontairement focalisée sur la satisfaction des clients et la qualité de l'offre, la démarche qualité prend en compte toutes les finalités de l'entreprise sans pour autant tout englober. Elle repose sur plusieurs facteurs.

Après les industries, les services marchands et divers autres services publics, la démarche qualité s'introduit relativement dans les bibliothèques depuis une dizaine d'années. Afin de renouveler leurs idées managériales et leurs pratiques organisationnelles, les bibliothèques adoptent formellement les concepts isolés ou les variantes de la démarche qualité. Celle-ci découle de trois initiatives : un projet de l'organisation elle-même, une instigation de la tutelle ou une exigence d'autres partenaires acquis aux principes de la qualité.

Après un état des lieux et des pratiques, deux études universitaires permettent de mieux comprendre la démarche qualité en bibliothèque : l'approche macro-managériale² du Cersi et l'approche micro-organisationnelle³ du Cerlim. Les deux centres de recherche s'appuient sur le fonctionnement même des bibliothèques, notamment leur double appartenance dans les services. Les bibliothèques ont à la fois l'identité active de service public gratuit, et de service d'information et de culture défini par le marché. [Salaün; 1992, 25, 52-53]

Le Cersi positionne la démarche qualité entre l'évaluation des performances et le marketing, sélectivement adoptés et partiellement familiers aux bibliothèques. Si ces deux démarches constituent exceptionnellement des étapes intermédiaires pour certaines bibliothèques, d'autres, par contre, s'y cantonnent. Elles caractérisent le "saupoudrage" ou le "coup par coup" managérial et organisationnel dans les bibliothèques.

Par rapport à la démarche qualité "fédératrice et englobante", le marketing représente un "impératif catégorique" que toute organisation doit exécuter en amont pour "se connaître et se comprendre" ainsi que son environnement, avant d'entreprendre une démarche qualité. En aval, la démarche qualité intègre l'évaluation des performances pour relancer l'organisation ou son marketing interne et externe.

¹ - Defourny V., Noyé D. (éds.). *Du bon usage des mots de la qualité : les principaux termes : définitions et commentaires*. Paris : INSEP, 1996. 140 p.

- Les définitions des concepts de la démarche qualité se réfèrent principalement à cet ouvrage.

² - Mayère A., Muet F. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. *BBF*. 1998, t. 43, n°1, pp. 10-18

- **Cersi** : Centre d'études et de recherches en sciences de l'information.

³ - Brophy P., Coulling K. Quality management in libraries. In : Brockman (ed.); 1997, 33-119

- **Cerlim** : Centre de recherche en bibliothéconomie et management de l'information.

- **RERO** : Réseau des bibliothèques romandes et tessinoises.

- **VTLS** : Virginia Tech Library System.

L'approche micro-organisationnelle du Cerlim examine les "rhétoriques" et les "réalités" récurrentes de la démarche qualité dans l'industrie, les services, les bibliothèques et les services d'information. Elle complète l'approche macro-managériale du Cersi.

Avec les résultats de ses investigations, le Cerlim recrée le modèle de fonctionnement des organisations, en termes de facteurs ou de fonctions de production qui se répartissent entre "des entrées, des processus, des sorties et des résultats, la revue et l'amélioration". Il transforme ce modèle en une carte générale dans laquelle il projette les principaux concepts de la démarche qualité. Les correspondances pratiques de ce plan théorique sont établies dans les domaines d'activité investis.

Dans les perspectives du Cersi et du Cerlim, les investigations s'effectuent principalement sur la bibliothèque en tant qu'organisation productrice et fournisseuse de documents et de l'information aux publics externes, en d'autres termes, la satisfaction de l'utilisateur classique dans la bibliothèque.

Le présent travail explore la bibliothèque dans le sens inverse, en tant qu'organisation consommatrice et bénéficiaire de produits et de services. Cette prospection s'articule sur le même principe de base de la démarche qualité : la satisfaction de l'utilisateur interne, le bibliothécaire.

Pour fonctionner et réaliser sa mission de service public, la bibliothèque dépend de nombreux fournisseurs, notamment dans les industries de l'information et de la culture.

La "chaîne de la qualité" s'étend des fournisseurs aux usagers satisfaits ou insatisfaits. Les bibliothèques cumulent davantage de données sur leurs usagers externes que sur leurs fournisseurs. Ceci indique le contrôle incertain d'une partie de leurs ressources. C'est par exemple le cas des logiciels documentaires et de leurs éditeurs.

Tout en reconnaissant le partenariat déterminant de l'informatique dans la "chaîne documentaire", les bibliothèques redoutent cependant la "dérive technologique" des éditeurs de logiciels. [Batt; 1992. Jacquesson; 1999]

Afin de rassembler des éléments d'appréciation du partenariat complexe entre les bibliothèques et les éditeurs de logiciels dans le cadre de la démarche qualité, une enquête exploratoire par questionnaire a été effectuée auprès d'une trentaine de bibliothécaires des sections catalogage et indexation de RERO.

Dans la constitution des catalogues du réseau, ces professionnels utilisent quotidiennement, depuis trois ans, le module du catalogage du système VTLS.

Construit selon le modèle organisationnel de la démarche qualité, le questionnaire intègre la satisfaction des bibliothécaires au niveau de leur expérience et de leurs attentes, ainsi que huit dimensions de la qualité. [Garvin; 1987]

Les huit dimensions de la qualité représentent trois perspectives différentes : celle du fournisseur avec la conformité, la fiabilité et le service; celle du produit avec la performance -fonctions de base et fonctions supplémentaires- et la durabilité; celle de l'utilisateur par l'esthétique et la qualité perçue. Elles rassemblent les aspects objectifs et subjectifs de la qualité.

Avant d'interpréter les résultats de l'enquête exploratoire dans le modèle organisationnel de la démarche qualité, ce travail propose une sélection de quelques courants parmi ceux qui foisonnent dans le "puzzle" de la qualité.

*
* *

I - La démarche qualité multidimensionnelle : préceptes, prix, normes...

Au regard des préceptes des pionniers, des prix, des normes internationales, des synthèses thématiques, des répertoires chronologiques et des enquêtes, la démarche qualité est *'une mosaïque très riche en courants de pensée, en éléments qui se recourent, se chevauchent et abordent des idées analogues sous des angles différents.'* [Schultz; 1997, xvii].

Schultz distingue néanmoins deux approches dans le "puzzle" de la qualité : une approche statistique initiée par Shewhart dans les années 1930, et une approche culturelle introduite par Crosby dans les années 1980.

Au moins quatre courants traversent ces deux perspectives : les méthodes statistiques, la qualité dans toute l'entreprise, l'organisation pour l'amélioration continue et le processus pour le changement. Dans les industries, les services marchands et les services publics, la satisfaction du client est le point de convergence de ces diverses orientations.

Des faits certifiés, tous les grands principes de la démarche qualité découlent de l'expérience individuelle et collective des hommes qui les ont élaborés. Ils ont été initialement développés au Japon par les américains.

1 - Les hommes et les courants de la démarche qualité

Dans les publications sur la démarche qualité, tous les "gourous" de ce "mouvement" n'ont pas la même audience. L'américain Shewhart, le japonais Ishikawa et le français Chové figurent parmi les pionniers dont les contributions fondamentales sont relativement rapportées.

1.1 - Des contributions fondamentales : Shewhart, Ishikawa, Chové

Au milieu des années 1920 dans la production industrielle, Shewhart a jeté les bases de la démarche qualité contemporaine avec : l'application des méthodes statistiques à l'ensemble des processus pour quantifier la qualité; la désignation du client comme le "seul juge" de la qualité d'un produit ou d'un service; la définition de la qualité d'un produit ou d'un service par l'intégration des souhaits et des préférences des clients dans les spécifications; le cycle PDCA : la "boucle infinie" ou le processus d'amélioration continue de la qualité. A l'opposé du management séquentiel de Taylor, Shewhart situe par ailleurs les trois stades de la production sur un même plan : la spécification, la fabrication et l'inspection.

L'oeuvre d'Ishikawa couvre presque tous les stades de la démarche qualité : les méthodes statistiques, la qualité dans toute l'entreprise et l'organisation pour l'amélioration continue. Il y a introduit le concept de maîtrise de la qualité ou

l'anticipation sur les défaillances par la qualité des produits qui répondent aux besoins identifiés des clients à un moment donné, le coût, les délais et les services. Il y a créé les cercles de qualité et le diagramme causes-effet qui aide à rechercher systématiquement les causes d'un problème.

A partir de son expérience dans l'industrie, Chové a proposé une synthèse des théories américaines et japonaises de la qualité. Sa conception de la démarche qualité a trois dimensions "interactives" qui relient l'entreprise au client, au personnel et à la collectivité. Au niveau de la normalisation, il est considéré comme le promoteur des normes françaises sur la gestion et l'assurance qualité. Sous son influence, les normes ISO de la série 9000 reprennent largement les conceptions françaises dans ces domaines.

Shewhart, Ishikawa et Chové ne sont cependant pas aussi vulgarisés que Deming, Juran, Feigenbaum et Crosby, ou le thème "trionphant" du TQM, le management de la qualité totale.

1.2 - Les courants populaires de la démarche qualité

Les courants populaires de la démarche qualité se réfèrent aux préceptes des "gourous" et au TQM qui paraissent incontournables dans la littérature sur le mouvement.

1.2.1 - Deming : les "14 points pour le management"

1. Garder fermement le cap de la mission d'amélioration des produits et des services.
2. Adopter la nouvelle philosophie.
3. Faire en sorte que la qualité des produits ne dépende pas des inspections.
4. Mettre un terme à la pratique des achats au plus bas prix.
5. Améliorer constamment tous les processus de planification, de production et de service.
6. Etablir une éducation permanente.
7. Développer le leadership.
8. Faire disparaître la crainte.
9. Renverser les barrières entre services.
10. Eliminer les exhortations et les slogans.
- 11a. Eliminer les quotas de production dans les ateliers.
- 11b. Eliminer la direction par objectifs ainsi que toute forme de direction par les chiffres.
- 12a. Supprimer les obstacles qui privent les ouvriers de leur droit à la fierté du travail.
- 12b. Supprimer les obstacles qui privent les ingénieurs et les cadres de leur droit à la fierté du travail.
13. Instituer un programme énergique d'éducation permettant à chacun de s'améliorer.

14. Mettre tout le personnel de l'entreprise au travail pour accomplir la transformation. [Deming; 1991, 79-123]

1.2.2 - Juran : la "trilogie de la qualité" -planification, amélioration, contrôle-

1. Définir des objectifs qualité.
2. Identifier les clients.
3. Déterminer les besoins des clients.
4. Définir les caractéristiques du produit.
5. Définir les caractéristiques des processus.
6. Créer des systèmes de contrôle des processus et les rendre opérationnels.
7. Evaluer et mesurer la performance qualité réelle.
8. Supprimer les écarts par l'autocontrôle. [Schultz; op. cit., 51-68]

1.2.3 - Feigenbaum : les "10 benchmarks" pour le succès de la qualité totale

1. Quality is an organization wide process.
2. Quality is what the customer says it is.
3. Quality and cost are a sum not a difference.
4. Quality requires both individual and team zealotry.
5. Quality is a way of managing.
6. Quality and innovation are mutually dependent.
7. Quality is an ethic.
8. Quality requires continuous improvement.
9. Quality is the most cost-effective, least capital intensive route to productivity.
10. Quality is implemented with a total system connected with customers and suppliers. [Brockman (ed.); 1997, 31]

1.2.4 - Crosby : le ZD en "14 étapes"⁴

1. L'engagement de la direction et de l'encadrement.
2. Le rôle du groupe d'amélioration de la qualité (GAQ).
3. La mesure.
4. Le coût de la qualité.
5. La découverte de la qualité.
6. Les actions correctives.
7. La préparation de l'Erreur Zéro.
8. L'éducation des collaborateurs.
9. La journée de l'Erreur Zéro.
10. La définition des objectifs.
11. L'élimination des causes d'erreurs.

⁴ - Ce programme d'amélioration de la qualité est une version actualisée de celui qu'il a initialement développé dans *La qualité, c'est gratuit*, 1986[a]. La principale nuance, le ZD -Zéro défauts- a été remplacé par l'Erreur Zéro.

12. La reconnaissance.
13. Les conseils de la qualité.
14. Retour à la case départ. [Crosby; 1986^[b], 118-142]

1.2.5 - Akao : le QFD dans "la maison de la qualité en 14 étapes"

1. Etablir et communiquer les objectifs du projet.
2. Etablir les limites du projet, et le niveau de remise en cause.
3. Rechercher les besoins des clients (les QUOI).
4. Organiser et catégoriser les besoins des clients.
5. Hiérarchiser les besoins des clients.
6. Se positionner par rapport à la concurrence sur les attentes des clients (avec le point de vue du client).
7. Développer les spécifications du produit (les COMMENT) pour satisfaire les besoins du client.
8. Etablir les relations entre les QUOI et les COMMENT.
9. Se positionner par rapport à la concurrence sur les spécifications du produit.
10. Calculer l'importance des spécifications du produit.
11. Etablir un objectif chiffré pour les spécifications du produit.
12. Déterminer les corrélations entre les spécifications du client.
13. Finaliser par des compromis les objectifs sur les spécifications du produit.
14. Déployer les autres matrices. [Stocker G. D., trad. par Duret, Pillet; 1998, 119]

1.2.6 - Le TQM ou la démarche qualité "à l'américaine"

Le management de la qualité totale a plusieurs synonymes : le TQC - Total quality control-, le CWQC -Company wide quality control-, le MSQ -Management stratégique de la qualité-.

Aux Etats-Unis, aucun secteur d'activité n'a échappé au management de la qualité totale : le public, le privé, le formel, l'informel, etc. Oakland signale cependant que son chaos représente 80 % d'échecs dans le secteur privé. [Brockman (ed.); op. cit., 16]

Sur un autre plan, la saturation éditoriale du TQM se manifeste par les nombreuses synthèses qui le condensent de sept à treize points⁵. Daudin et Tapiero proposent un résumé du TQM en 12 points :

1. Une attention aux rapports clients-fournisseurs.
2. Une attention aux besoins du client.
3. Une aspiration au zéro défaut.
4. Une culture de progrès continu.
5. L'amélioration des compétences.

⁵ - Par exemple :

- Avery, Zabel; 1997, 2 : le TQM en 7 points.
- Oakland : le TQM en 13 points. [Brophy, Coulling; 1996, 70]
- Brophy, Coulling; op. cit., 71 : le TQM en 10 points.

6. Des mesures de la qualité et leur communication.
7. La participation de tous les agents et des intermédiaires influant la qualité.
8. La qualité a priori, c'est-à-dire une gestion de qualité active plutôt que réactive.
9. Reconnaître qu'un gain de valeur ajoutée peut être obtenu par la qualité et non par la réduction des coûts seulement.
10. Un rôle déterminant de la direction qui doit prendre à son propre compte cette démarche de qualité pour la faire accepter et l'intégrer comme une préoccupation fondamentale de l'entreprise.
11. Une sensibilisation augmentée de tous à la prévention plutôt qu'à l'inspection.
12. Une organisation transversale et une intégration des processus. [Daudin, Tapiero; 1996, 12-13]

*
* *

Hormis ces courants populaires, la démarche qualité s'est aussi vulgarisée par les prix.

2 - Les prix de la qualité

Les prix sont une autre expression de la démarche qualité. Ils distinguent généralement les entreprises et les services qui s'engagent dans la qualité, et réalisent des performances évidentes selon des critères précis.

Trois prix de la qualité sont spécialement reconnus sur le plan international : le Prix Deming, le Prix Malcolm Balridge, le Prix européen de la qualité.

2.1 - Le Prix Deming [Japon, 1950]

1. Policy.
2. Management.
3. Education.
4. Information gathering.
5. Analysis.
6. Standardization.
7. Control.
8. Quality assurance.
9. Results.
10. Future planning. [Brophy, Coulling; op. cit., 54]

2.2 - Le Prix Malcom Balridge [Etats-Unis, 1987]

1. Leadership.
2. Information and analysis.
3. Strategic quality planning.
4. Human resources utilization.
5. Quality assurance of products and services.
6. Quality results.
7. Customer satisfaction. [Avery, Zabel; op. cit., 294]

2.3 - Le Prix européen de la qualité [1988]

1. Satisfaction.
2. Clients.
3. Résultats de l'entreprise.
4. Processus.
5. Direction.
6. Ressources.
7. Politique et stratégie.
8. Impact sur la société.
9. Ressources humaines. [Daudin, Tapiero; op. cit., 22]

A côté de la réputation de ces trois prix, la communauté internationale a mis au point son système de référence dans la démarche qualité.

3 - ISO 9000 : normes pour le management et l'assurance de la qualité

Introduites à partir de 1987, les normes ISO de la série 9000 ne se substituent pas aux modèles courants d'assurance de la qualité. Elles constituent la "base" pour tous les modèles futurs d'assurance de la qualité entre fournisseurs et clients. Elles s'appliquent à tout secteur économique. Elles sont subdivisées en 4 parties : ISO 9001, 9002, 9003, 9004. [Duret, Pillet; op. cit., 41-60. Napolitano, Lapeyre; 1997, 129-133]

Certaines de ces normes sont des guides explicatifs non contractuels : ISO 9000 et 9004. Ces "cartes routières" décrivent le système de normes et donnent les lignes directrices pour la sélection et leur utilisation.

D'autres normes ont un caractère contractuel. Elles traduisent un engagement du fournisseur à respecter certaines clauses dans son mode de fonctionnement et son organisation : ISO 9001, 9002, 9003. La certification par l'une de ces normes peut être considérée comme un contrat passé avec tout futur client potentiel.

3.1 - L'assurance de la qualité : les normes contractuelles ISO 9001, 9002, 9003

ISO 9001 : 1994 Système qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées.

ISO 9002 : 1994 Système qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation et prestations associées.

ISO 9003 : 1994 Système qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en contrôle et essais finals.

Le tableau ci-contre présente les exigences de chacune de ces normes.

3.1.1 - ISO 9001, 9002, 9003 : exigences

Exigences	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. Responsabilité de la Direction.			
2. Système Qualité.			
3. Revue de Contrat.			
4. Maîtrise des documents et des données.			
5. Maîtrise du produit fourni par le client.			
6. Identification et traçabilité du produit.			
7. Contrôles et essais.			
8. Maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai.			
9. Etat des contrôles et essais.			
10. Maîtrise du produit non conforme.			
11. Actions correctives et préventives.			
12. Manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison.			
13. Maîtrise des enregistrements relatifs à la Qualité.			
14. Audits Qualité internes.			
15. Formation.			
16. Techniques statistiques.			
17. Achats.			
18. Maîtrise des processus.			
19. Prestations associées.			
20. Maîtrise de la conception.			

Fig. 1 - Assurance de la qualité : exigences ISO : 9001 - 9002 - 9003
[recomposition de : Duret, Pillet; op. cit., 50. Napolitano, Lapeyre; op. cit., 131]

3.2 - Le management de la qualité : les normes non contractuelles ISO 9004

ISO 9004 : Management de la qualité et éléments de système qualité.

ISO 9004-1 : 1994 Lignes directrices.

ISO 9004-2 : 1991 Lignes directrices pour les services.

ISO 9004-3 : 1993 Lignes directrices pour les produits issus de processus à caractère continu.

ISO 9004-4 : 1993 Lignes directrices pour l'amélioration de la qualité.

Le tableau ci-contre compare ISO 9004-2 et ISO 9001.

3.2.1 - La norme ISO 9004-2 et le système ISO 9001

<p align="center">Management de la qualité ISO 9004-2 : qualité de service</p>	<p align="center">Assurance de la qualité Système ISO 9001 : ensemble du processus [conception, développement, production, installation et prestations associées]</p>
<p align="center">Norme guide.</p> <p>S'intéresse aux actions concourant à la réussite d'une démarche.</p> <p>Préconise des actions de management : formation, objectifs, communication, etc.</p> <p>Préconise des actions en conception, prestation, etc.</p> <p>Préconise des modes de suivi des résultats, des vérifications, des indicateurs, etc.</p> <p>Préconise des actions en vue de l'amélioration permanente de la qualité du service.</p> <p align="center">Ne peut pas servir de référentiel d'audit.</p>	<p align="center">Exigences d'assurance qualité.</p> <p>S'intéresse à un système déjà complet et fonctionnant.</p> <p>Fixe des règles minimum pour la direction : revue de direction, etc.</p> <p>Fixe les points de vérification nécessaires en conception, prestation, etc.</p> <p>Fixe les données à conserver en enregistrements qualité.</p> <p>Fixe les modes de suivi des actions correctives et préventives.</p> <p align="center">Peut servir de référentiel d'audit et sert de base à la certification du système qualité de l'organisme.</p>

Fig. 2 - Tableau comparatif ISO 9004-2 / ISO 9001 [Bellaïche; 1995, 28]

*
* *

En-dehors de ses hommes et prix célèbres, ses systèmes internationaux, la démarche qualité se définit aussi par des répertoires chronologiques, des synthèses thématiques et des enquêtes.

4 - Les "invariants" et les "repères chronologiques" de la démarche qualité

Des publications aux résultats remarquables de plusieurs entreprises, les "invariants" et des "repères chronologiques" présentent la synthèse des facteurs probants de la démarche qualité. Parmi les "compilateurs" figurent Peters, Zaïdi, Graham, Daudin et Tapiero.

4.1 - Daudin, Tapiero : l'"évolution de la gestion de la qualité"

Période	Evolution de la qualité
. Pré-20e siècle	. La production est un art et la qualité est la mesure de cet art.
. F. Taylor : 1890	. Rationalisation, standardisation, spécialisation et fonctionalisation mènent à l'atomisation du travail et à la déresponsabilisation des ouvriers. Des besoins de suivi, de contrôle et de gestion de qualité émergent.
. Shewhart : 1930	. Western Electric applique les cartes de contrôle alors que R.A. Fischer développe les plans d'expérience pour l'agriculture.
. Fin 1930	. Darmon introduit les standards de qualité en France. Début des études de fiabilité, ingénierie des produits et la maintenabilité.
. 1942-1944	. Travaux de Deming, Dodge et Juran au Département de la défense américaine. Développements initiaux de l'assurance qualité.
. 1950	. Pénétration des idées émises par Deming au Japon.
. 1954	. Gestion totale de la qualité (TQM) (Feigenbaum et Juran).
. 1950-1960	. Application des plans d'expérience et analyse des surfaces de réponse aux problèmes de conception.
. 1961	. Le "zéro-défaut" est appliqué à la compagnie Martin-Marietta (Crosby)
. 1962	. Début des cercles de qualité au Japon.
. 1970	. Le JAT [juste-à-temps]. Les industries en Occident deviennent conscientes des méthodes de gestion "japonaise" et de leur importance pour la qualité.
. 1980	. Taguchi popularise des plans fractionnaires et les applique à la conception robuste des systèmes.
. 1980+	. Développement de logiciels d'utilité particulière à la gestion de la qualité.
. 1990	. La qualité à quel prix? Evolution d'idées et de moyens permettant la valorisation de la qualité et réflexion sur de nouveaux moyens de gestion (reengineering, conception simultanée, etc.).

Fig. 3 - "Evolution de la gestion de la qualité" [Daudin, Tapiero. op. cit., 10]

4.2 - Peters : les "12 atouts pour une révolution qualité"

1. Une obsession de la qualité chez les dirigeants.
2. Une idéologie ou un système directeur.
3. Une évaluation chiffrée de la qualité.
4. Récompenser le travail bienfait.
5. La formation de tous aux technologies d'évaluation de la qualité.
6. La mise en place d'équipes pluridisciplinaires ou multisystèmes.
7. La passion du tout petit.

8. Une stimulation constante.
9. La prise en charge de l'amélioration de la qualité par une structure parallèle, dans l'entreprise.
10. La participation de tout le monde au programme qualité de l'entreprise (les fournisseurs en particulier, mais aussi les distributeurs et les clients).
11. La diminution des coûts grâce à une amélioration de la qualité.
12. L'exploration sans fin visant l'amélioration de la qualité. [Peters; 1988, 87-103]

4.3 - Zaïdi : l'"évolution de la qualité"

Evolution de la qualité	
Ancien environnement	Nouvel environnement
. L'environnement est stable.	. L'environnement est évolutif.
. La qualité est synonyme de problèmes (à résoudre et à éviter)	. La qualité est synonyme de productivité, de rentabilité, de pérennité et de développement.
. Le client est inconnu ou ignoré.	. Le client est roi. Il est adoré.
. La qualité est l'affaire d'une fonction ou du personnel.	. La qualité est l'affaire de la Direction générale.
. La qualité est à l'image du personnel.	. La qualité est à l'image de la Direction Générale.
. La qualité est le résultat d'un programme.	. La qualité est le résultat d'un processus d'amélioration continue et sans fin.
. La qualité ne concerne que la production et les produits achetés.	. La qualité concerne toutes les fonctions de l'entreprise.
. Assurer la qualité c'est éviter l'instabilité pour maintenir l'ordre préétabli.	. Assurer la qualité c'est évoluer continuellement pour s'adapter à son environnement.
. Seule une minorité reçoit une formation à la qualité.	. Chacun reçoit une éducation et une formation à la qualité.
. L'entreprise est structurée en entités séparées et indépendantes.	. Les fonctions sont intégrées et travaillent en tant que clients (à satisfaire) et fournisseurs (à améliorer).
. Les interfaces entre fonctions ne sont pas gérées.	. Les interfaces sont considérées plus critiques que les processus et font l'objet d'une attention particulière.
. Certains processus n'ont pas de clients.	. Un processus sans clients est un processus sans valeur ajoutée.
. L'organisation est de type militaire.	. L'organisation est de type démocratique.
. C'est le patron et le chef hiérarchique qui décident.	. C'est le client qui décide. Le personnel obéit d'abord au client.
. L'initiative n'est pas reconnue, voire sanctionnée.	. L'initiative est instituée et encouragée.
. Le manager planifie et contrôle le travail de ses subordonnés.	. Le manager pilote son propre processus, gère les interfaces et donne la possibilité à ses subordonnés de faire pareil.
. La non qualité est due plutôt au personnel.	. La non qualité est due plutôt aux processus.

Fig. 4 - "Evolution de la qualité" [Zaïdi; 1990, 63-66] -à suivre-

Evolution de la qualité	
Ancien environnement	Nouvel environnement
. On cherche d'abord à satisfaire son chef hiérarchique.	. On cherche d'abord à satisfaire le client.
. Cloisonnement des diverses fonctions.	. Collaboration entre les diverses fonctions organisée, facilitée et encouragée.
. La communication est absente.	. La communication verticale et horizontale est instituée et développée.
. Travail individuel.	. Le travail en équipes pluridisciplinaires est encouragé et facilité.
. Le personnel de la qualité est responsable de la qualité dans l'entreprise.	. Chaque employé est responsable de la qualité de son processus.
. La fonction qualité assure la qualité.	. La fonction qualité aide le personnel à assurer la qualité.
. Le statuquo est la règle. Le changement est combattu.	. Le changement est la règle. Le statuquo est combattu.
. Les structures, les procédures et les normes sont sacrées et sont immuables.	. Les structures, les procédures et les normes ne servent que pour évoluer plus rapidement.
. Les professionnels de la qualité maintiennent le statuquo.	. Les professionnels de la qualité aident l'entreprise à se transformer.
. Les professionnels de la qualité sont nombreux et peu qualifiés.	. Les professionnels de la qualité sont peu nombreux et très qualifiés.
. Pour satisfaire le client, on cherche à détecter et à éliminer les non conformités du produit fini.	. Pour satisfaire le client on cherche à s'assurer que le processus est incapable de produire des non conformités.
. Polarisation sur ce que le client n'aime pas (les non-conformités).	. Polarisation sur ce que le client attend.
. La qualité est la conformité aux spécifications.	. Le client ignore les spécifications. Il n'accepte aucun défaut.
. La qualité est la conformité aux exigences.	. La qualité est la conformité aux attentes du client.
. Le Zéro Défaut est le but ultime vers lequel il faut tendre.	. Le Zéro Défaut est le minimum attendu par le client. Pour attirer / garder le client il faut lui fournir des "Plus" en plus du Zéro Défaut.
. Les analyses et les rapports sont plutôt qualitatifs.	. On cherche toujours à quantifier.
. Les indicateurs sont une fin en soi.	. Les indicateurs montrent les opportunités d'amélioration et permettent d'agir.
. La faute est toujours au "fournisseur".	. On cherche d'abord à "balayer devant sa porte"
. Le contrôle de réception est de règle.	. On fait confiance au fournisseur et on l'aide à s'améliorer si besoin.
. Pour améliorer la qualité on renforce les contrôles.	. Seul le travail de prévention peut améliorer la qualité.
. Les coûts qualité sont inconnus et non exploités.	. Les coûts qualité sont suivis pour identifier les opportunités d'amélioration.
.

Fig. 4 - "Evolution de la qualité" [Zaïdi, 1990, 63-66] -suite et fin-

4.4 - Graham : les "10 défis" de la démarche qualité en bibliothèque

1. Avoir un point de vue global sur la qualité dans toute la bibliothèque.
2. Passer de l'usage des indicateurs "matériels" de l'activité à celui des indicateurs "plus immatériels" (par exemple, l'"amabilité du personnel").
3. Explorer la qualité des bibliothèques électroniques, notamment les services à accès direct.
4. Faire un effort d'amélioration continue des initiatives.
5. Accompagner ou inciter l'adoption des démarches qualité dans les organismes de tutelle.
6. Connaître parfaitement le comportement des usagers.
7. S'intéresser aux critères d'excellence adoptés dans d'autres secteurs (grands magasins, aéroports, etc.), et s'inspirer des idées les plus efficaces en la matière.
8. Appuyer le travail quotidien sur les enseignements de la recherche.
9. Comprendre le prix de la qualité en trouvant "du premier coup".
10. Apprendre des autres; encourager la coopération et la recherche d'idées fructueuses sur le plan national et international. [Graham; 1998. *BBF*, 43 (1), 56]

*
* *

5 - La qualité du point de vue de l'utilisateur

Des recherches en marketing mettent en évidence la satisfaction de l'utilisateur par des facteurs objectifs et subjectifs qui définissent la qualité, comme la perception ou l'attente de l'utilisateur.

5.1 - Parasuraman, Zeithaml, Berry : les "10 déterminants de la qualité de service"

1. Tangibles.
2. Reliability.
3. Responsiveness.
4. Competence.
5. Courtesy.
6. Credibility
7. Security.
8. Access.
9. Communication.
10. Understanding the customer. [Parasuraman, Zeithaml, Berry; 1988, 12-40]

5.2 - Garvin : les "8 dimensions de la qualité"

1. Performance.
2. Features.
3. Reliability.
4. Conformance.
5. Durability.
6. Serviceability.
7. Aesthetics.
8. Perceived quality. [Garvin; 1987, 101-109]

Ces dimensions incluent trois approches objectives et subjectives de la qualité : le fournisseur, le produit et le client. Sur le marché, chacune peut être poursuivie singulièrement ou d'une manière associée.

*
* *

Pour apprécier l'usage d'un logiciel dans l'exercice quotidien, l'"enquête exploratoire sur le catalogage avec VTLS dans RERO" intègre les huit dimensions dans le modèle organisationnel de la démarche qualité.

II - La démarche qualité en bibliothèque : enquête exploratoire sur le catalogage avec VTLS dans RERO

1 - L'enquête exploratoire

1.1 - Les objectifs de l'enquête

L'enquête exploratoire sur le catalogage avec VTLS dans RERO a quatre objectifs qui sont :

- 1 - mener une étude restreinte sur le terrain avec l'un des concepts fondamentaux de la démarche qualité, la satisfaction de l'utilisateur interne de la bibliothèque, sur la base de son expérience et de ses attentes;
- 2 - rassembler le maximum de renseignements objectifs et subjectifs permettant d'apprécier la relation client-fournisseur dans le partenariat particulier de VTLS et de RERO, et le partenariat général entre les bibliothèques et les ressources informatiques;
- 3 - analyser et interpréter les résultats dans le cadre du modèle organisationnel de la démarche qualité;
- 4 - partager les acquis de la démarche qualité avec les bibliothécaires.

Pour atteindre ces objectifs, l'enquête concerne une trentaine de bibliothécaires des sections catalogage et indexation de RERO.

1.2 - La population

Avec la constitution des catalogues locaux et du catalogue collectif, le catalogage représente l'une des activités de base du réseau, c'est pourquoi les professionnels de ces sections ont été sélectionnés.

Trois organisations participent à l'enquête :

- 1 - la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne -Dorigny, Riponne-;
- 2 - la Bibliothèque cantonale du Valais - Sion, Saint-Maurice, Martigny, Brigue-;
- 3 - la Faculté des lettres de l'Université de Genève;

Ces organisations ont été choisies pour un certain nombre de raisons :

- elles incluent des bibliothèques de recherche scientifique et de lecture publique, les deux principales catégories de RERO, ainsi qu'une médiathèque;
- au niveau des collections, certaines sont complètement informatisées; d'autres sont partiellement en cours de recatalogage ou de rétroconversion;
- géographiquement, elles couvrent trois cantons sur les six du réseau; avec la répartition sur plusieurs sites et par unité d'enseignement, elles forment une quinzaine d'unités documentaires .
- par la Bibliothèque cantonale du Valais qui est bilingue, l'enquête inclut deux langues sur les quatre du réseau;

- sur le plan informatique, elles cumulent les diverses expériences de RERO : Lausanne a développé SIBIL; le Valais a été l'un des sites-tests de VTLS dans le réseau.

Du 3 au 6 août dernier, 34 questionnaires ont été adressés aux professionnels du catalogage dans ces bibliothèques, pour une durée de deux semaines. Une lettre d'intention était jointe à chaque questionnaire.

1.3 - Le questionnaire

Le questionnaire sur le catalogage avec VTLS dans RERO [Annexe 3] contient deux types de questions : les "questions fermées" par lesquelles les bibliothécaires peuvent répondre par "oui", "non" ou "je ne sais pas"; et les "questions ouvertes" à toutes les réponses, et tous les points de vue individuels.

Inscrit dans le modèle organisationnel de la démarche : "-entrées - processus - sorties et résultats- revue et amélioration-", il s'articule sur l'expérience et les attentes des bibliothécaires d'une part; et d'autre part sur les huit dimensions de la qualité de Garvin. [ibid.]

Il comprend quatre-vingt-dix-huit questions réparties dans le modèle organisationnel et dix questions d'ordre général. Ces questions sont complémentaires. A côté du module du catalogage ou l'"entrée" qui intègre les dimensions de la qualité, les questions se rapportent à VTLS, RERO, le fournisseur de la plateforme informatique, l'état des collections, l'implication des bibliothécaires dans la gestion du réseau, la diffusion des résultats de l'enquête.

Etablies par Garvin, les dimensions de la qualité représentent trois perspectives dans la démarche qualité :

- l'approche produit avec la performance -fonctions de base et fonctions secondaires-; et la durabilité; considérant la qualité comme une variable précise et mesurable, elle classe les produits suivant le nombre précis de caractéristiques qu'ils possèdent;
- l'approche usager avec l'esthétique et la qualité perçue; elle est subjective et concerne les préférences individuelles des consommateurs, ou les attributs de la qualité qui leur procurent la satisfaction maximale;
- l'approche fournisseur avec la conformité, la fiabilité et le service; elle se rapporte à la conception et à la production dans l'industrie et les services.

La richesse de ces dimensions se rapporte particulièrement au 2ème objectif de l'enquête qui est de rassembler le maximum de renseignements objectifs et subjectifs sur la relation client-fournisseur, RERO-VTSL, à travers le catalogage.

L'analyse et l'interprétation des résultats se réfèrent aux vingt-huit réponses reçues du 6 au 27 août, soit 3024 réponses dépouillées.

1.3.1 - Le dépouillement du questionnaire

Malgré le mélange des questions complémentaires -ouvertes et fermées-, le dépouillement du questionnaire a été allégé par la proportion considérable des questions sans réponses. A cette catégorie s'ajoutent des réponses non pertinentes par rapport aux questions posées.

Après la vérification, le tri et le regroupement, près de 45 % des réponses et des non-réponses ont été éliminées des résultats de l'enquête. Elles concernent notamment la conformité, l'esthétique et la qualité perçue.

Les réponses retenues excluent la perspective subjective des utilisateurs dans l'appréciation du module du catalogage de VTLS. Avec la performance, la fiabilité, le service et la durabilité, elles se rapportent aux dimensions objectives de la qualité, dans les approches produit et fournisseur. Elles sont interprétées dans les composants du modèle organisationnel de la démarche qualité.

*
* *

2 - Le modèle organisationnel généralisé de la démarche qualité : "entrées - processus - sorties et résultats - revue et amélioration"

Avec l'exemple de la démarche multidimensionnelle, les principes de la démarche qualité sont dispersés dans sa mosaïque de courants, les littératures et les projets. Par le recensement et la schématisation des concepts de base qui la fondent l'approche micro-organisationnelle représente et présente la démarche qualité en fonction dans tous les domaines d'activité.

Construit par Brophy et Coulling, le modèle organisationnel généralisé de la démarche qualité est une recombinaison du modèle néo-classique des facteurs et des fonctions de production : le capital, le travail et le "résidu technique". La production est la relation ou la fonction générale qui unit ces différents facteurs. Dans l'activité de production, chaque facteur est constitué d'un autre réseau de relations ou de fonctions internes.

Le modèle initial de production dans les organisations a deux composantes :

- 1 - les facteurs de production ou les ressources économiques qui entrent dans la fabrication des produits. Ils fonctionnent comme les "inputs" ou les "entrées" de l'activité de production;
- 2 - le résultat de la combinaison des facteurs de production ou les produits. Ceux-ci fonctionnent comme les "outputs" ou les "sorties" de l'activité de production.

La démarche qualité trouve son fondement dans le "facteur résiduel" ou le "savoir-faire" technique. Sa méthode consiste à intégrer l'effet qualité dans l'analyse de chaque facteur de production. Son originalité réside dans la revue et l'amélioration continue de toutes les autres fonctions de l'activité de production, ou l'évaluation permanente de leurs performances pour fournir des produits et des services qui satisfont les usagers.

Avec cette marque distinctive de la "continuité illimitée" des performances, Brophy et Coulling transforment le modèle néo-classique à deux composantes fonctionnelles en un modèle à quatre composantes fonctionnelles pour la démarche qualité :

- 1 - les "entrées" ayant pour facteur le capital diversifié;
- 2 - les processus ayant pour facteur le travail;
- 3 - les "sorties" pures n'incluant pas nécessairement les résultats;
- 4 - la revue et l'amélioration ayant pour facteur le "résidu technique".

Le modèle organisationnel généralisé ou la carte synergique de la démarche qualité représente l'unité conceptuelle de cette approche du "savoir-faire". Il illustre les applications pratiques et les relations spécifiques entre ses concepts généraux et opératoires dans tous les domaines d'activité : l'industrie et les services, le secteur public et le secteur privé, les bibliothèques et les services d'information. [Brockman (ed.); op. cit., 46-66]

*

Le modèle organisationnel de la démarche qualité illustre les multiples implications dans le catalogage en coopération, comme c'est le cas avec VTLS dans RERO.

3 - Le modèle organisationnel de la démarche qualité en bibliothèque : le catalogage avec VTLS dans RERO

VTLS et RERO ne gèrent pas formellement leurs activités dans le cadre d'une démarche qualité. A différents niveaux, la plupart des concepts constitutifs de la qualité se retrouvent dans ces organisations qui sont deux des "parties prenantes" des catalogues collectifs suisses romands et tessinois. VTLS et RERO déterminent toutes les autres "entrées" dans le processus du catalogage.

3.1 - Les "entrées" du processus

La qualité des "entrées" conditionne largement le produit fini ou le service. Comme dans l'industrie et les services marchands, les concepts généraux de la démarche qualité ont des correspondances opératoires particulières dans les bibliothèques. Dans tous les domaines, ces concepts généraux des "entrées" sont : l'engagement total; les responsabilités de la direction; les intérêts des "parties prenantes"; l'assurance qualité; les systèmes qualité et les normes; les ressources.

Par exemple, quelques "entrées" des bibliothèques se répartissent ainsi : le personnel motivé et ses compétences; la compréhension des besoins de tous les usagers; les collections ajustées à ces besoins et l'accès aux sources d'information appropriées; l'équipement; la coproduction des services; la "chaîne de la qualité" qui s'étend des fournisseurs aux usagers satisfaits ou non.

La variété caractérise les fournisseurs des bibliothèques. A défaut d'un inventaire de toutes leurs ressources matérielles et immatérielles, divers indicateurs théoriques et pratiques signalent leurs nombreuses "entrées" dans la démarche qualité.

3.1.1 - L'engagement total

L'engagement est l'action de se lier ou de s'impliquer par une promesse. Théoriquement, l'engagement total signifie l'agrément de tous autour d'un projet commun : la qualité de service ou du produit. Il implique tout l'ensemble du personnel : les directeurs, les cadres moyens et supérieurs, les employés.

Chez les fournisseurs de produits et/ou de services, l'engagement total se lit sous divers angles :

- les missions;
- les politiques qualité et les programmes;
- les formulations explicites des promesses à tenir et d'"obligations" à remplir;

- les équipes de travail mixtes et les cercles de qualité actifs dans la conception des opérations et la documentation des procédures;
- la participation volontaire de "tous" et de "chacun" dans ces groupes de travail;
- la responsabilisation des employés dans le contrôle des processus de production et de coproduction;
- la motivation du personnel;
- la formation continue du personnel et l'adaptation permanente de ses connaissances et compétences;
- l'engagement au service du client.

3.1.2 - Les responsabilités de la direction

Les responsabilités de la direction sont fondamentales dans la qualité. Pratiquement, elles englobent plusieurs actions et attitudes:

- la formulation, l'application et le suivi d'une politique qualité concordant avec les missions de l'organisation et les exigences de toutes les "parties prenantes";
- le leadership ainsi qu'une vision optimiste et enthousiaste;
- la communication, en particulier des objectifs et des résultats;
- le développement de l'autocontrôle;
- la délégation et la collaboration;
- la formation et la mise à niveau des qualifications professionnelles;
- l'incitation aux initiatives;
- la confiance au personnel, sa participation et son implication;
- la mise en place des unités de travail qui favorisent l'exercice d'une responsabilité collective.

3.1.3 - Les intérêts des "parties prenantes"

Une "partie prenante" est quiconque ayant un intérêt immédiat ou éloigné dans la bibliothèque. Externes ou internes, les "parties prenantes" des bibliothèques sont nombreuses : les usagers; les fournisseurs; les départements mêmes de la bibliothèque qui opèrent à la fois comme "clients" et "fournisseurs" des autres départements; les employés; les tutelles; les "ordres" sociaux, économiques et politiques; la collectivité; l'environnement; etc.

Pour réconcilier ces intérêts diversifiés dans leurs "textes fondamentaux", les organisations annoncent couramment les exigences des clients externes et les priorités des autres "parties prenantes".

En général, plusieurs documents et actes indiquent la plupart des multiples intérêts ou les exigences des "parties prenantes" : les codes de déontologie; les enquêtes; les chartes; les niveaux de service; les accords et les contrats de service. Ces intérêts composent aussi les normes, les spécifications et les procédures de service.

3.1.4 - L'assurance qualité

Le premier objectif de l'assurance qualité est la prévention des erreurs. Elle prouve que tout est entrepris pour détecter les problèmes potentiels "avant" qu'ils n'affectent les usagers.

Pour donner confiance et rassurer les "parties prenantes" que le processus sera aussi régulier que possible, les directions doivent : concevoir des procédures qui minimisent les risques d'erreurs; planifier la qualité dans le processus; et contrôler systématiquement toutes les opérations du processus.

Des approches spécifiques d'assurance qualité se rapportent à plusieurs éléments :

- les départements de conception et de planification au sein des organisations;
- les équipes de gestion et les équipes d'assurance qualité;
- la planification stratégique de la qualité basée sur les attentes des clients;
- le développement systématique des guides du personnel;
- la formation du personnel aux concepts de l'assurance qualité;
- les revues de gestion;
- les comptes-rendus des problèmes résolus;
- le contrôle statistique des produits et des services;
- l'étalonnage et la maintenance des équipements.

3.1.5 - Les systèmes qualité et les normes

Il existe plusieurs normes et systèmes qualité pour les produits et les services, le management et l'assurance de la qualité : ISO 9000; les prix de la qualité, les programmes d'évaluation ou le benchmarking; les spécifications; les manuels et les guides du personnel; la documentation sur les procédures de toutes les activités.

3.1.5.1 - Les normes

Une norme est un "*document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, à des activités ou à leurs résultats.*" [Extrait de la norme NF EN 45020 (02.94)].

Il existe différents types de normes :

- les normes internes mises au point par des organisations pour satisfaire des groupes particuliers d'usagers;
- les normes industrielles;
- les normes des associations professionnelles;
- les normes nationales;
- les normes internationales.

Les normes industrielles sont élaborées en concertation avec tous les acteurs concernés, notamment, les entreprises et les branches professionnelles. Celles qui sont déjà publiées couvrent pratiquement tous les domaines industriels. Ce sont des

outils de travail. Elles fournissent des documents de référence pour résoudre des problèmes techniques. Ces "précieuses mémoires technologiques" présentent des avantages économiques et commerciaux. Elles permettent de diminuer les coûts de production en réduisant le nombre de pièces différentes. Elles servent de langage commun et facilitent les accords contractuels entre les entreprises. Pour ces raisons, ce sont des outils de la qualité.

Pour la démarche qualité, il existe trois types de normes différentes :

1 - les *normes-outils* qui permettent de clarifier le dialogue client-fournisseur, comme celles qui précisent un langage commun. Les normes industrielles illustrent les normes-outils;

2 - les *normes de produit ou de service* qui permettent une certification de conformité du produit ou du support matériel de la prestation services. Quelques normes ont déjà été publiées dans les activités de service et d'autres sont en cours de développement. Elles s'adaptent aux spécificités de ce domaine;

3 - Les *normes de système qualité* qui servent à la certification des systèmes de qualité des entreprises ou des services. Les normes de la série ISO 9000 ont été élaborées et se développent à ce propos.

Les normes de service décrivent le niveau de service requis qui correspond à celui des demandes des usagers. Elles peuvent être explicites ou implicites, simples ou complexes, internes au service ou orientées vers les usagers externes. Les normes choisies par les bibliothèques peuvent s'intégrer dans les systèmes de management de la qualité.

3.1.5.2 - Les systèmes qualité

Au sens large, le système qualité est l'ensemble des facteurs nécessaires à la mise en oeuvre du management de la qualité : la structure organisationnelle, les responsabilités, les procédures, les procédés, les ressources. Il participe aux objectifs qualité d'une organisation. Son but est de satisfaire les usagers et les utilisateurs des produits et des services.

Au sens étroit, le système qualité désigne la structure et les procédures mises en place pour faire fonctionner l'assurance qualité.

Un système qualité fournit à la fois un cadre de travail pour appliquer effectivement les concepts du management de la qualité, et une structure de base pour l'amélioration de la qualité. C'est un moyen de faire opérer le cycle Shewhart dans une organisation.

Tous les systèmes de management de la qualité ne sont pas identiques. Si les activités principales sont couvertes, le système peut être adapté aux besoins, aux ressources et aux objectifs de l'organisation.

Dans les bibliothèques, les systèmes qualité sont plus compréhensifs que les traditionnels guides du personnel. Ils y couvrent à la fois les politiques et les structures. Ils sont adaptables sous diverses formes : manuels des activités, guides

automatisés en vocabulaire contrôlé ou en langage naturel. Ils peuvent inclure les normes et les procédures des services, par exemple les normes de catalogage, la formation et les compétences requises pour des tâches spécifiques.

3.1.6 - Les ressources

La démarche qualité considère toutes les ressources disponibles dans une organisation : les ressources physiques et matérielles comme les machines, les matières premières, les fonds, les bâtiments, les équipements; les ressources humaines, le personnel ou la "ressource-clé" dans les activités de service; les ressources immatérielles : l'information, les technologies de l'information, la réputation, etc.; l'environnement. La plupart des organisations dépendent des fournisseurs pour les matières premières. Pour s'assurer que celles-ci sont "normales", les fournisseurs font aussi partie des ressources disponibles dans les organisations.

Plusieurs techniques d'évaluation permettent aux clients de sélectionner leurs fournisseurs :

- l'évaluation du fournisseur basée sur : la réputation; les visites d'évaluation; la certification;
- le classement compétitif du fournisseur dans les mêmes produits et services : la performance; la conformité aux spécifications et la fiabilité; le prix; les délais et les services après-vente;
- la documentation sur les produits et les services;
- les tests isolés des produits avant leur entrée dans le processus.

Les ressources sont la dernière "entrée" dans le capital diversifié des organisations qu'illustre le catalogage avec VTLS dans RERO⁶.

⁶ - Les problèmes d'accès à l'information n'ont pas permis de travailler sur les documents primaires relatifs aux deux organisations. Sur certains aspects, le texte s'étend sur une décennie de données "triées ici-et-là"; avec les mises à jour dans l'internet, il peut aussi ne pas correspondre avec la réalité immédiate.

3.1.7 - Virginia Tech Library System

3.1.7.1 - VTLS : l'éditeur de logiciels américain et la multinationale

Au milieu des années 1970, VTLS était le projet de recherche d'un système de gestion multimédia pour la Bibliothèque de la Virginia Tech University. VTLS s'est constitué en une société à responsabilité limitée en 1985. Son siège social se trouve à Blacksburg, en Virginie. L'organisation fonctionne avec plusieurs départements : la recherche et le développement; les services à la clientèle; le marketing et l'administration. Des bibliothécaires sont intégrés dans ses équipes de travail. Ses deux filiales européennes se trouvent à Helsinki et à Barcelone. L'un de ses nombreux centres de distribution se trouve à Niederwangen en Suisse.

Ses activités comprennent : le développement, la production, la fourniture des licences, et la vente des produits et services qui dérivent des logiciels multifonctionnels. Les composants de VTLS peuvent réaliser automatiquement la plupart des activités courantes des bibliothèques.

Ces logiciels s'adaptent à divers environnements informatiques et contextes bibliothéconomiques. Dans une quarantaine de pays, près de 500 bibliothèques ont déjà adopté les produits et les services de VTLS.

VTLS et RERO ont signé un contrat de partenariat en 1994 pour un système complet de gestion de bibliothèques.

3.1.7.2 - VTLS : l'image de marque

Avec des droits de vote ou non, la multinationale ou les membres de son personnel appartiennent à plusieurs associations, comités scientifiques nationaux et internationaux pour la bibliothéconomie, la normalisation, les réseaux d'information, etc.

Aux Etats-Unis et en Europe, les clients de VTLS forment des groupes d'utilisateurs qui sont représentés par un comité d'organisation composé d'un représentant de chaque pays. Chaque institution membre y a un droit de vote

VTLS tient annuellement une conférence des directeurs des bibliothèques et de leurs adjoints.

La plupart des bibliothécaires romands et tessinois ne connaissaient pas l'organisation avant la migration de SIBIL à VTLS. Quelques uns étaient au courant de ses activités par diverses sources : la Bibliothèque nationale suisse, le catalogue d'une Université étrangère, la presse locale ou un congrès.

Dans cette communauté comme sur l'internet, la littérature formelle ne circule pas sur la "perspective qualité des produits et services" de VTLS. Pour le nouveau

système VTLS-Virtua, sa "foire aux questions"⁷ signale les sites-tests du produit : l'Université catholique de Belgique et la Virginia Tech, mais "*file not found*" est le message reçu sous l'adresse du fichier-test indiqué.

3.1.7.3 - VTLS : les produits et les services

Les produits et les services VTLS se rapportent à la création, le stockage, l'exploitation, l'archivage, la diffusion de l'information multimédia dans une bibliothèque ou en réseau. Plusieurs logiciels de gestion de bibliothèques figurent dans ses catalogues actuels : Micro-VTLS, VTLS99, VTLS-Virtua, etc.

3.1.7.3.1 - Les logiciels de gestion de bibliothèques : modules, bases de données, utilitaires, interfaces ...

VTLS se compose d'une vingtaine de modules correspondant aux principales activités des bibliothèques : le catalogage; la gestion des autorités; la gestion des collections et les rapports; la gestion des périodiques; le catalogue de recherche publique en ligne; la recherche documentaire simple et complexe ; le prêt; le suivi des opérations du prêt; le service de la réserve des documents particuliers; le journal des transactions; les acquisitions et la comptabilité; le dépouillement des périodiques; le téléchargement; la gestion des inventaires; etc.

Ces modules structurent VTLS en une dizaine de BD ou fichiers qui contiennent : des données bibliographiques, des autorités, des états des collections et du prêt, des statistiques, des acquisitions, etc.

Pour renforcer ses fonctions initiales, VTLS est doté de différents utilitaires pour la sécurité, le paramétrage, l'accès aux cd-roms, le serveur Z39.50, la rédaction des rapports et le courrier électronique.

VTLS propose aussi plusieurs interfaces : la station de travail intelligente; l'infostation ou l'interface graphique hypermédia; l'interface client Z39.50, l'interface de travail Ada, etc.

Ce complexe multifonctionnel peut être "taillé sur mesure" par les bibliothèques.

3.1.7.3.1.1 - VTLS : le paramétrage et les configurations

VTLS développe des produits adéquats aux normes industrielles nationales et internationales. Pour répondre parfois aux demandes particulières des clients, VTLS peut aussi "retoucher" ses produits.

⁷ - <http://www.vtls.com.products/virtua/faqvirt.shtml> [*Virtua : frequently asked questions*. Feb. 1999]

Son logiciel "standard" propose plus de trois cents paramètres qui permettent aux bibliothèques de définir le mode d'opération du système et de l'adapter selon leurs propres critères.

Suivant les cas, VTLS indique certaines normes incluses dans le fonctionnement des modules, par exemple celui du prêt-interbibliothèques. Pour le catalogage, c'est le format bibliographique de référence : MARC dont le système intègre plusieurs variantes nationales. Tout le processus du catalogage s'opère dans ce format : la création, la modification, le téléchargement, la gestion et l'édition des données. Dans certaines versions du système, le module des autorités les stocke en format USMARC.

Au niveau des configurations, quatre options différentes sont possibles :

- 1 - un système avec une BD pour toutes les bibliothèques participantes;
- 2 - un système avec plusieurs BD;
- 3 - un système avec une BD contenant des fichiers séparés pour chaque bibliothèque et un fichier central;
- 4 - un système complexe avec les configurations des trois premières modalités.

Le choix des paramètres et de la configuration font partie du contrat d'exploitation.

3.1.7.3.2 - VTLS : le partenariat contractuel et les services

Dans son ensemble ou par modules, VTLS s'acquiert par un contrat d'exploitation. Le prix est basé sur le nombre d'utilisateurs et la plateforme matérielle sur un site, en réseau local, régional ou national.

Rattachés aux logiciels, ses principaux services concernent globalement le conseil, la conversion des données, la formation et la maintenance. Avec l'installation du système, un cours initial est donné au site du client. Plusieurs niveaux de formation sont ensuite dispensés à la demande, ou suivis occasionnellement dans son quartier général, ainsi que des ateliers sur les logiciels.

Entre autres, le contrat inclut la maintenance, le droit des clients à toutes les nouvelles versions du logiciel et des produits, les mises à jour de la documentation, les rapports périodiques, et la visite annuelle de deux jours sur le site du client d'un représentant du Département des services à la clientèle. Cette division assure en permanence un service téléphonique et une assistance d'urgence.

Par l'exemple de RERO, les clients de VTLS organisent généralement leurs services au niveau local.

3.1.8 - RERO : la bibliothèque romande et tessinoise

Réseau de coordination de l'information scientifique et technique, RERO s'est constitué en 1981 dans le contexte généralisé de l'informatisation des bibliothèques universitaires romandes. Il rassemble à présent plus de 100 bibliothèques universitaires, cantonales et spécialisées de la Suisse romande et du Tessin⁸. Avec huit bases locales⁹ et une base centrale, il est le plus important réseau suisse de coopération entre bibliothèques.

RERO gère environ 2,5 millions de notices bibliographiques qui représentent plus de 3 millions de documents.

Les lecteurs du réseau sont en majorité des étudiants, des chercheurs des universités et des usagers spécialisés dans divers secteurs d'activité. RERO est accessible en allemand, en anglais, en français et en italien.

Le siège social et financier de RERO se trouve à Lausanne, dans le canton de Vaud; ses services logistiques à Martigny dans le canton du Valais; et son secteur informatique à l'Université de Genève. Son bulletin d'information trimestriel est *RERO info*.

La principale richesse de RERO est sa BD. Ses ressources proviennent des bibliothèques participantes et des subventions fédérales. Pour les membres, la cotisation est basée sur l'alimentation du catalogue collectif et le budget d'acquisition.

RERO est régie par une Convention¹⁰ adoptée par la Conférence universitaire de Suisse occidentale -CUSO-. C'est la "loi fondamentale" relative à la gestion et à l'administration du réseau.

3.1.8.1 - RERO : les organes de gestion

Avec des équipes et des commissions spécialisées, RERO a plusieurs organes de gestion : le Conseil exécutif, le CDROM, l'Equipe centrale, la Direction, l'Equipe système, l'Equipe bibliothéconomique, l'Equipe projets nouveaux, les Commissions : COSI, COCA, COMA, COPI.

Le Conseil exécutif est responsable de l'application de la convention RERO et de la gestion financière. Il assume aussi les fonctions relatives aux relations extérieures, en collaboration avec la Direction de RERO et le CDROM.

⁸ - La Suisse romande ou la Suisse d'expression francophone comprend 5 cantons : Fribourg, Genève, Neuchâtel, Valais et Vaud.

- Le Tessin est le canton suisse d'expression "italophone".

⁹ - Les cantons de Genève et de Neuchâtel ont chacun deux BD : une pour les bibliothèques universitaires et une autre pour les bibliothèques publiques.

¹⁰ - *Convention relative à la gestion et à l'administration du réseau des bibliothèques romandes et tessinoises*. Berne : CUSO, 15 février 1996.

Le Comité des directeurs des bibliothèques publiques et universitaires romandes et tessinoises -CDROM- tient particulièrement le rôle d'"éminence grise" de RERO. Il s'implique aussi dans les options qui engagent le personnel local.

L'Equipe centrale met en oeuvre la politique définie par le Conseil exécutif sur préavis du CDROM. Elle veille à la sécurité et à l'intégrité de la BD, ainsi qu'à la qualité des informations qui s'y trouvent.

La réalisation des objectifs planifiés incombe à la Direction. Celle-ci fait partie du CDROM et assiste, avec voix consultative, aux séances du Conseil exécutif. Elle élabore le budget et gère les ressources humaines. Elle engage RERO dans la signature des contrats avec les producteurs des logiciels ou leurs diffuseurs, et les fournisseurs des données bibliographiques.

L'Equipe système gère l'environnement informatique de RERO : les systèmes d'exploitation, les serveurs, les logiciels et les interfaces particuliers. Elle teste et installe les versions successives de VTLS sur les serveurs. Elle assiste les ingénieurs système dans l'exploitation des versions de VTLS au niveau des bases locales. Au niveau du catalogage, elle assure la distribution électronique des listings de relecture et des mises à jour. Pour certaines applications, elle collabore avec la Bibliothèque nationale suisse -BNS-, comme l'adaptation de l'interface internet de VTLS pour assurer l'accès multilingue aux BD.

Avec les possibilités offertes par VTLS, l'Equipe bibliothéconomique définit les règles de catalogage. Elle les diffuse et veille à leur application. Elle assure le secrétariat des commissions catalogage et matières, et veille à la qualité des BD de RERO.

Les quatre commissions de RERO assurent la cohérence du système et son fonctionnement.

La Commission des sites -COSI- réunit les ingénieurs-système et les administrateurs de chaque site, ainsi que les membres de l'équipe système de RERO. Elle table sur les problèmes de l'exploitation du système distribué, et de l'installation des versions de VTLS. Elle élabore les cahiers des charges pour les responsables informatiques des bases locales.

La Commission catalogage -COCA- veille à la continuité de la politique de catalogage. Elle assure la cohérence du catalogage formel par la révision, la correction et l'adaptation des règles de catalogage courantes. Elle définit de nouvelles règles en fonction des nécessités. En tenant compte des besoins particuliers des utilisateurs de RERO -bibliothécaires et lecteurs-, elle veille au rapprochement avec les normes nationales et internationales, et à l'importation des données. Manuellement ou automatiquement, elle organise les corrections rendues nécessaires par l'évolution des règles de catalogage.

La Commission matières -COMA- coordonne l'indexation matières effectuée par les spécialistes des différentes disciplines.

La Commission du prêt inter-bibliothèques -COPI- est le "relais dynamique" entre les professionnels de ce processus, RERO et l'Association suisse des bibliothèques et des bibliothécaires -BBS-. Après l'étude comparée des prestations insuffisantes offertes par le module VTLS ILL, la COPI a par exemple soutenu l'Equipe centrale dans la résolution des problèmes de ce module. La BBS y a pris part avec le développement d'une solution suisse dans le cadre du projet BBS ILL99.

3.1.8.2 -RERO et la démarche qualité

La Bibliothèque romande et tessinoise est hétérogène. Ses membres se particularisent par leur différence. Celle-ci résulte des tutelles politiques et administratives des bibliothèques. Certaines dépendent des Départements de l'instruction publique des différents cantons, par exemple les bibliothèques universitaires; d'autres, comme l'ISDC à Lausanne, sont directement rattachés à la Confédération helvétique; La BPU de Genève appartient à une entité municipale, la Ville de Genève.

Cette diversité se traduit également dans la composition encyclopédique et spécialisée des ressources documentaires, l'organisation et la gestion même des bibliothèques.

La démarche qualité emprunte aussi diverses voies dans RERO. Les bibliothèques de l'enquête exploratoire en illustrent quelques variantes dans leurs textes fondamentaux. En Faculté des lettres, l'offre de services s'inscrit dans les missions définies par l'Université de Genève. La Bibliothèque cantonale du Valais et la Bibliothèque cantonale et universitaire vaudoise -BCU- se définissent chacune dans une Charte. [Annexes 1 et 2]

Dans le site de Dorigny de la BCU, une application de la démarche qualité avait été réalisée en 1997¹¹.

3.1.8.3 - RERO : l'environnement informatique

Le contrat VTLS-RERO porte sur un système complet, configuré avec une solution distribuée : une base centrale et des bases locales.

Les modules acquis ne sont pas encore en service dans toutes les bibliothèques du réseau. Pour les différents processus, RERO relie localement près de 600 micro-ordinateurs.

A côté des produits de VTLS, la mise en oeuvre des catalogues de RERO est tributaire d'un environnement informatique et technologique plus étendu.

¹¹ - Legrand P. *La démarche qualité dans les bibliothèques : méthodes et outils du management de la qualité : application d'une démarche qualité à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Dorigny*. Genève, 1997. 134 p.

Cet environnement englobe plusieurs partenaires en termes d'éditeurs et de fournisseurs d'autres ressources "essentiels" à la diffusion d'un catalogue informatisé : les ordinateurs, les systèmes d'exploitation, les SGBD, les langages de programmation, les réseaux de télécommunications et leur mode de transmission, les périphériques et les postes de travail.

De la production à la diffusion, la qualité des ressources documentaires du réseau dépend de "l'entente mutuelle" entre les nombreux partenaires impliqués. Avec les produits acquis dans le réseau, le tableau ci-après présente quelques unes des "parties prenantes" indirectes avec lesquelles RERO signe nécessairement un "contrat de confiance" :

Ordinateurs	Digital Equipment Corporation -DEC- Digital Ultimate 533a2 RISC Alpha 2000 4-233
	International Business Machines -IBM- RISC 6000 7006 RISC 6000 7009-C10 RISC 6000 7013-58H RISC 6000 7025-F40 RISC 6000 7025-F50
	SUN Enterprise 450
Systèmes d'exploitation	AIX : 4.2.1 - 4.3.2 Solaris 5.6 UNIX 4.0D Windows 95 Windows NT
Langages de programmation	COBOL : 3.2 - 4.1.10 - 4.1.20 RAID
SGBD	ORACLE : 7.3.3 - 7.3.4
VTLS [modules, interfaces, etc.]	- VTLS "général" : 97.1.1 - 98.1.3 - 99.2 - Acquisitions - EasyCat - Bulletinage - EasyPac : 1.4.3 - Catalogage : 1.6 - Internet : 1.4 - 1.5 - 1.6 - 1.7 - Prêt - Prêt inter-bibliothèques : ILL 97.1.1 - etc.

Fig. 5 - Des exemples du "partenariat technologique mutuel" dans RERO

Le tableau précédent indique sommairement la diversité des technologies qui coopèrent dans l'élaboration d'un catalogue collectif.

3.1.8.3.1 - RERO : les partenaires technologiques¹²

Hormis la "flexibilité" et la "compatibilité universelle" de VTLS, le tableau précédent illustre ce qui peut être désigné par le "partenariat technologique mutuel" pour saisir la "coexistence pacifique" entre les divers composants et leurs composés.

Dans la structure du système de gestion des bibliothèques, plusieurs tâches peuvent être effectuées à partir des composants VTLS alors que d'autres s'opèrent directement au niveau du système d'exploitation. Pour certaines opérations, quelques versions de VTLS n'offrent que des "passerelles" vers d'autres logiciels qui doivent être acquis séparément.

Chaque partenaire joue un rôle dépendant des autres partenaires dans la diffusion des catalogues. La revue sommaire de quelques uns signale certains aspects du "compromis" et les tendances en vue.

Pour les ordinateurs, la technologie RISC -reduced-instruction-set-computer- est utilisée sur certains processeurs actuels très performants. Elle se distingue par la réduction du nombre d'instructions câblées disponibles, soit moins de cent-cinquante. Elle exclut les instructions complexes. Cette simplification permet un traitement plus rapide de la plupart des opérations.

La technologie RAID -redundant array of inexpensive disk- a été introduite en 1987. Son but est d'améliorer l'intégrité des données, en particulier leur disponibilité et leur correction. La méthode utilisée consiste à les stocker sur plusieurs disques durs, en général cinq. Un groupe de conseil RAID a été fondé en 1992 pour mettre au point des normes d'arrangements de disques et encourager leur application.

Les systèmes d'exploitation déterminent, gèrent et surveillent le fonctionnement des ordinateurs. UNIX représente le modèle porté sur la plupart des ordinateurs. C'est un système ouvert, multitâche et multiutilisateur. Il a été mis au point en 1969 dans les Bell Laboratories. Par son "ouverture" ou sa portabilité, il peut travailler avec les nouveaux ordinateurs. Solaris de SUN et AIX de IBM se remarquent parmi ses variantes.

AIX -advanced interactive executive- a été présenté en 1986 avec les premiers ordinateurs RISC de IBM. Il vise le domaine des applications scientifiques et

¹² - Sources principales :

- Ganascia J.-G, Serres M. (éd.), Farouki N. (éd.). *Le petit trésor : dictionnaire de l'informatique et des sciences de l'information*. Paris : Flammarion, 1998. 311 p.

- Voss A. *Dictionnaire de l'informatique et de l'internet : 1999*. Paris : Micro application, 1998. 736 p. (Coll. Dossier spécial)

techniques. Sa clientèle se compose de réseaux hétérogènes avec des ordinateurs centraux, des systèmes mini-informatiques et des stations de travail.

Les langages de programmation sont destinés au développement des programmes informatiques -les logiciels-. Ils permettent aux ordinateurs de procéder au traitement des données. Leurs caractéristiques dépendent des problèmes à résoudre et ne sont pas fonction de l'environnement matériel. Malgré les efforts de normalisation, on en dénombre des milliers relativement connus.

COBOL -common business oriented language- est un langage de programmation développé au cours des années 1960 pour le domaine de la gestion. Ayant servi à évaluer les réactions de nombreux programmeurs, il a fondé un modèle de la bonne programmation. Il a aussi assuré une base matérielle stable à tous les développements en informatique. Mais aujourd'hui, la programmation en COBOL cède de plus en plus la place à la programmation automatique.

Les SGBD -systèmes de gestion de base de données- sont des ensembles de fonctions qui permettent d'une part le traitement des données par la formulation des requêtes, la modification et le stockage des données; et d'autre part la définition des données par leur structure et l'élaboration des fichiers requis.

Avec Oracle⁷, Oracle est la société informatique leader dans la gestion des BD. Depuis quelques mois, elle commercialise les premiers modèles de son "ordinateur du réseau" pour la connexion et le prélèvement de l'information. Il est principalement utilisé comme client dans de gros réseaux. Il marque aussi le début d'une nouvelle génération de micro-ordinateurs.

Dans cette "revue de surface" de quelques "parties prenantes occultes" et "entremêlées" dans un catalogue collectif comme RERO, chaque acteur se remarque également par le développement des "périphériques connexes" à ses produits : utilitaires, outils, passerelles et protocoles de communication, etc. Pour leurs utilisateurs, par exemple les services informatiques des réseaux documentaires, la "boucle du compromis" s'avère difficile à boucler.

En fait, le "génie logiciel" se caractérise par la "navigation parallèle" avec la démarche qualité :

"Les principes d'organisation taylorienne du travail fondés sur la division des tâches ont été mis en oeuvre par le génie logiciel : chacun des ouvriers modernes que sont les programmeurs informatiques se voit confier la réalisation d'une série d'objets. Si les objets étaient totalement indépendants les uns des autres, un tel découpage du travail serait aisé, mais la plupart du temps ce n'est pas le cas, car un programmeur a besoin d'objets réalisés par un autre, dont il ne comprend le contenu qu'en faisant un effort aussi considérable que s'il l'écrivait lui-même. Il en résulte une perte de temps et d'énergie consternante : tous réécrivent tous les programmes qu'ils utilisent."[Ganascia, Serres, Farouki; op. cit., 186]

Ce point de vue éclaire l'un des aspects généraux des ressources informatiques dans les bibliothèques, et particuliers dans le processus du catalogage avec VTLS dans RERO.

*

3.2 - Le processus du catalogage avec VTLS dans RERO

Sur les huit dimensions de la qualité considérées pour apprécier l'expérience et les attentes des utilisateurs du module du catalogage de VTLS dans RERO, cinq ont fourni des résultats pertinents pour la présentation et l'interprétation du processus dans ce réseau : la performance : fonctions de base et fonctions complémentaires, la fiabilité, le service et la durabilité.

3.2.1 - Les processus dans la démarche qualité

Un processus est un *"ensemble de moyens [le personnel, les finances, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes] et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants."* [Extrait de la norme ISO 8402 - 1.2]

Les processus vitaux d'une organisation sont nombreux et imbriqués : les achats, la production, la distribution, la vente, la facturation. Ils se succèdent dans le temps. Dans son environnement, un processus se définit par sa finalité. Ses principales caractéristiques sont :

- les bénéficiaires, les clients du processus;
- la finalité, la raison d'être du processus;
- les produits de sortie et les exigences;
- les produits d'entrée et les exigences;
- les déclencheurs (aléatoires ou planifiés);
- les personnes qui contribuent au processus;
- les moyens mis en oeuvre;
- la décomposition en quelques grands sous-processus;
- les indicateurs de performance du processus.

La description et l'analyse de ces caractéristiques conditionnent l'amélioration du processus.

La démarche qualité distingue les activités du processus du contrôle du processus ou le moyen par lequel les activités sont suivies et gérées. Dans les bibliothèques, Les activités du processus englobent la "chaîne documentaire", de l'analyse des besoins des usagers, à la diffusion et le contrôle du feedback.

Le processus acquiert de la valeur dans la succession des "maillons". Les départements, ou les usagers internes qui interagissent comme des "clients" et des "fournisseurs", deviennent des "propriétés" mêmes de ce processus jusqu'aux résultats obtenus par les usagers externes de la bibliothèque.

Les activités du processus donnent une vue d'ensemble des perceptions de satisfaction. Le catalogage est l'une des "propriétés" du processus dans les bibliothèques.

3.2.1.1 - Une activité du processus : le catalogage informatisé

Le catalogage informatisé regroupe les différentes opérations par lesquelles les bibliothèques du réseau élaborent le catalogue collectif et les catalogues locaux. Ces opérations sont réparties entre plusieurs modules et fichiers de VTLS.

3.2.1.1.1 - La performance

Comme dimension de la qualité, la performance regroupe les opérations de base et les fonctions secondaires d'un produit ou d'un service. Elle est mesurable. Elle combine les approches produit et usager de la qualité. Elle dépend de la tâche à effectuer.

Au niveau des préférences individuelles des utilisateurs, des différences de performance peuvent être perçues comme des différences de qualité. Certaines normes sont basées sur des appréciations subjectives. Les préférences individuelles se révèlent souvent si générales qu'elles s'instituent en normes objectives, par exemple les appréciations des bruits, des silences ou des couleurs.

Sur le plan informatique, la performance est l'ensemble des meilleurs résultats de vitesse et d'exécution que peut obtenir un micro-ordinateur lors d'un test général de ses fonctionnalités. La performance d'un ordinateur est liée à la qualité de ses composants qui influe sur le prix.

Dans le processus de catalogage, les questions sur la performance du module portent sur les opérations principales que les bibliothécaires effectuent régulièrement lors de la constitution des catalogues, plus les opérations réalisées occasionnellement ou à l'aide d'autres programmes de VTLS.

Initialement, cette performance devait être appréciée par la différence entre les "réalisations" des bibliothécaires dans RERO et les "possibilités" décrites dans la documentation d'utilisation du module.

Ce "mode d'emploi" n'est pas accessible aux "parties prenantes" non contractantes. Par ailleurs, aucun bibliothécaire ne le mentionne dans la documentation à sa disposition.

La solution de substitution a donc été de cumuler tout ce qui se rapporte au catalogage informatisé avec les logiciels documentaires dans les publications. Dans le tableau comparatif ci-contre, les données sur VTLS proviennent du "tri" dans ses catalogues et d'autres ouvrages. La première colonne indique la performance "standard" d'un module de catalogage.

3.2.1.1.1.1 - La performance du catalogage avec VTLS dans RERO

Performance d'un module de catalogage	Le module de catalogage de VTLS	Le catalogage avec VTLS dans RERO ¹³
<i>A - Fonctions de base</i>		
1 - Création des données	X	X
- masque		X
- saisie "zone par zone"		X
- saisie "au kilomètre"		
2 - Importation	X	X
- copie		X
- téléchargement		[test avec OCLC]
- cd-rom		
- bande magnétique		
- données analytiques		
- contrôle automatique des erreurs - "doublon", forme des vedettes...-		
3 - Gestion des autorités	X	X
- notices d'autorité		X
- liste d'autorité		X
- thesaurus		X
- index		X
-consultation en ligne des fichiers extérieurs		[Problème de format]
- affichage des oeuvres associées aux vedettes		
- zones de contrôle définies par la Bibliothèque		
4 - Fichiers d'autorité inclus	X	X
- auteurs : personnes physiques		X
- auteurs : collectivités...		X
- collections		[avec les titres]
- titre		X
- titre uniforme		
- vedettes matières		X
- vedettes matières principales		

Fig. 6 - Performance du catalogage avec VTLS dans RERO -à suivre-

¹³ - Les commentaires et les "XX" correspondent aux précisions apportées par le Responsable bibliothéconomique de RERO, à Martigny.

Performance d'un module de catalogage	Le module de catalogage de VTLS	Le catalogage avec VTLS dans RERO
<i>A - Fonctions de base</i>		
4 - Fichiers d'autorité inclus -suite-	X	X
- vedettes matières secondaires		
- indices Dewey		X + Base locale
- indices CDU		X + Base locale
- saisie des cotes		X + Base locale
- gestion des numéros d'inventaire		X + Base locale
5 - Catalogage des non-livres	X	X + Base locale
6 - Gestion des exemplaires	X	X + Base locale
7 - Contrôle	X	X
8 - Mise à jour	X	X
- modification		X
- suppression		X
9 - Consultation [Bibliothécaire]	X	X
10 - Validation des zones codées		
<i>B - Fonctions secondaires ou associées</i>		
1 - Enregistrement	X	X + Base locale
2 - Dépouillement	X	
3 - Edition		XX
- références		
- bulletins et catalogues		
- thesaurus		
- index		
4 - Gestion de la confidentialité	X	
5 - Gestion des profils	X	
6 - Statistiques [du catalogage]	X	

Fig. 6 - Performance du catalogage avec VTLS dans RERO

VTLS permet de cataloguer sept types de documents : les monographies; les publications en série; les images et objets réels; les dossiers multimédia (archives et manuscrits); les documents cartographiques; la musique; les fichiers informatiques. Par comparaison avec les fonctions primaires et secondaires d'un module de catalogage, la performance de son logiciel est quasi-optimale. Les réalisations des bibliothécaires demeurent cependant minimales : la création des notices originales ou par recoupement dans le catalogue collectif régional; la consultation et la copie occasionnelle des notices dans d'autres catalogues suisses, ou des autorités - auteurs- dans tous les catalogues accessibles par l'internet.

Ces "acquis" se relativisent par rapport à la configuration même du système dans le réseau. La saisie s'appesantit davantage avec le "zapping" entre le catalogue

collectif et le catalogue local pour les données spécifiques à inscrire successivement dans les deux bases. En plus, les zones de catalogage sont parsemées des séries répétitives des "\$abc ... \$xyz" à ajouter manuellement pour marquer certains constituants des notices.

Cette performance aléatoire de VTLS se réduit encore avec les défaillances ininterrompues qui s'échelonnent durant tout le processus du catalogage.

3.2.1.1.2 - La fiabilité

Dans l'approche fournisseur de la qualité, la fiabilité est l'un des centres d'intérêt de la conception industrielle. Elle s'apprécie par le contrôle statistique qui évalue si le processus de production opère en-dehors des limites acceptables. Elle permet de réduire les coûts de production liés aux "usines cachées" des entreprises.

Elle désigne la probabilité de dysfonctionnement ou de défaillance d'un produit dans une période déterminée, ou la probabilité de réussite d'une opération. Elle est l'une des bases de compétition du marché informatique et d'autres industries de précision.

Les questions sur l'expérience des bibliothécaires portent sur plusieurs aspects de cette dimension de la qualité : les défaillances, leur fréquence et leur localisation; la sécurité et l'intégrité des données; la confidentialité des données personnelles.

Les cas de défaillance "prévus" par l'éditeur du logiciel peuvent se traduire implicitement par les "précautions à prendre" pour cataloguer, ou par l'indication formelle des "intolérances" et "allergies" du produit. La fiabilité du module ne se dénote pas remarquablement dans les documents dépouillés. Mais VTLS dispose d'un utilitaire de sécurité du système. Ce programme assure l'intégrité des données en cas de défaillance du matériel ou du logiciel.

VTLS recommande toutefois de sauvegarder quotidiennement les données lorsque le "système est au repos". Car, en cas de problème, la récupération des données n'est garantie qu'à partir des mémoires externes.

Les mémoires auxiliaires n'assurent cependant pas les données en cours de production comme le catalogage. Du point de vue des bibliothécaires, le système manque de fiabilité. Sa "performance" se manifeste notamment par les défaillances quotidiennes durant tout le processus du catalogage.

Cette régularité est néanmoins nuancée. Pour certains utilisateurs, les incidents sont "moins fréquents maintenant qu'au début; de temps en temps ou moyennement; au moins deux fois par semaine". Pour d'autres, les défaillances sont "extrêmement fréquentes et trop souvent". Un-e bibliothécaire observe que le changement de la "machine" a augmenté le temps enfin consacré au catalogage effectif.

Pour les uns et les autres, l'expérience des défaillances peut se répartir en trois temps : avant, pendant et après la création des données bibliographiques. A propos de cette étendue dans la manifestation des problèmes, deux utilisateurs notent que "c'est l'enfer au quotidien" en cataloguant avec VTLS.

3.2.1.1.2.1 - Le processus du catalogage avec VTLS : "l'enfer au quotidien"

Les défaillances dans le processus du catalogage		
Avant	Pendant	Après
<ul style="list-style-type: none"> - blocage des mots de passe - problèmes ou pas de connexion - entrée difficile dans le réseau - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - déconnexion, "coupure" du réseau et "éjection" de VTLS - interruption de la liaison pendant le travail - blocage des notices sans raison apparente - disparition des notices en cours de catalogage - pc bloqué - blocage du système - messages d'erreur "erronés" - fermetures "intempestives" de VTLS - panne - "chômage technique" - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - duplication "du bon grain et de l'ivraie" - mauvaise conversion des caractères non signalée - mise à jour du fichier retardée - mise à jour non effectuée - notices écrasées - perte de l'indexation et d'autres zones - perte des notices qui ne sont pas encore passées dans le "buffer" - etc.

Fig. 7 - Les défaillances dans le processus du catalogage avec VTLS

Les reprises sont exceptionnellement faciles et les sources de ces "bogues" ne sont pas localisables au niveau des postes de travail. Les bibliothécaires qui cataloguent dans RERO ne contrôlent pas directement le processus de leur activité.

3.2.2 - Le contrôle du processus

La conception et la direction de la "chaîne documentaire" reviennent aux responsables. Chaque "maillon" de la chaîne appartient au personnel qui exécute l'activité correspondante. Pour la qualité, la responsabilisation et l'"appropriation" du processus par le personnel lui permettent de contrôler son travail et le processus lui-même.

Le contrôle du processus s'effectue à l'aide des techniques et des outils statistiques. Il se rapporte dans des documents : les rapports ou les comptes-rendus spéciaux des activités.

Le contrôle de toutes les activités d'un processus commence avec la planification. En théorie, si tous les éléments d'un processus ont été normalement planifiés, la vérification dans un processus en cours ne serait pas nécessaire, de même que l'inspection finale. En pratique, quelques causes peuvent cependant introduire une variabilité non planifiée dans un service ou un produit.

VTLS ne suit pas directement le processus du catalogage dans RERO. Et sa permanence téléphonique est inaccessible aux bibliothécaires. Leur partenaire immédiat est le service d'informatique local. Pour des interventions sur le système, il les prévient souvent "dans la mesure où il peut le faire". Dans le cas contraire ou en fonction des "incidents-surprises", c'est la procédure contraire : les bibliothécaires signalent les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent, sans les consigner dans des relevés "événementiels".

L'instant du contrôle du processus et du "dépannage" se ressent comme une "perte de temps" ou du "chômage technique".

Malgré l'implication des relations dans un système, l'expérience du catalogage avec VTLS n'est peut-être pas généralisable à l'ensemble des programmes, les sources n'étant pas identifiées au niveau des postes de travail. L'investissement dans une plateforme informatique implique néanmoins des composants fiables dans la durée.

La durabilité est l'une des dimensions de la qualité incluses dans les "sorties" du processus et les résultats.

*
* *
*

3.3 - Les "sorties" du catalogage et les résultats

Le processus transforme les "entrées" en "sorties" qui peuvent être des produits ou des services. Les "sorties" du catalogage sont tangibles : les notices et les fichiers bibliographiques peuvent être vus, et l'information appréciée.

3.3.1 - La démarche qualité de service

La démarche qualité distingue les produits des usages qui en sont faits. Des produits et des services fournis "conformément" aux spécifications font partie de ses critères. Mais elle propose encore aux organisations de ne pas se "contenter" des spécificités définies. Afin de mieux s'assurer des correspondances entre les services et les besoins des usagers, et d'identifier de nouveaux sujets ou domaines d'investissement, les organisations doivent mener des investigations sur l'usage courant de leurs produits et services, ou les résultats.

La dimension service se réfère aux attentes des utilisateurs dans l'approche fournisseur de la qualité. Elle se rapporte aux dix déterminants perçus dans la qualité de service. [Parasuraman, Zeithaml, Berry; 1988]

Le service est défini comme la mise à disposition des compétences et/ou de moyens pendant un temps déterminé afin de satisfaire les besoins d'un client. Il s'identifie aussi à la situation de contact entre le prestataire et le bénéficiaire. D'autres caractéristiques distinguent le service des produits : l'intangibilité, la simultanéité entre production et consommation, une part de coproduction et de communication importante avec l'utilisateur.

Pour le client, le service est un résultat. La prestation de service est le processus que le fournisseur met en œuvre pour fournir le service requis.

En informatique, les fournisseurs se distinguent spécialement par la prestation minimale des services relatifs à leurs produits.

3.3.1.1 - Les produits et les services dans RERO

Dans le domaine de l'informatique, les produits et les services prolifèrent avec l'exemple du "conglomérat" autour des catalogues collectifs romands et tessinois. Mais le "marketing qualitatif" s'y opère au détriment des usagers. Les enquêtes concernant l'usage des produits servent d'abord à l'autoreproduction des éditeurs. Ceux-ci développent aussitôt des produits plus complexes mais relativement plus performants que les générations précédentes. Par ailleurs, tous les services après-vente ne sont généralement pas "compris" dans les produits.

VTLS réserve ses services annoncés aux cadres et aux responsables. Le bulletin d'information de RERO mentionne quelques modules de formation reçus par quelques informaticiens et le personnel des bibliothèques-tests des modules.

Sur cette base, les services indispensables au fonctionnement du réseau sont autoproduits par celui-ci.

3.3.1.1.1 - RERO : le réseau de services

A différents niveaux, tous les services de base sont réalisés dans le réseau par le personnel des bibliothèques, les Coordinations locales et la Base centrale.

Pour les services et les produits du catalogage, les questions concernent l'assistance lors du processus, la maintenance des catalogues, la formation reçue et la documentation fournie aux bibliothécaires.

Dans le processus du catalogage, les bibliothécaires comptent sur l'assistance immédiate de la Coordination locale qui sert aussi de relais avec la Base centrale de RERO. Mais ils assument l'autocontrôle du processus en constatant les dégâts, qu'ils doivent réparer par des "reprises" partielles ou totales du travail déjà fait. Par les relectures individuelles et croisées des notices, et les corrections, ils assurent partiellement la qualité des données bibliographiques des catalogues. Avec les collègues, les responsables et les coordinateurs locaux, ils gèrent régulièrement les incertitudes liées au catalogage.

Avec une moyenne de trois ans de catalogage avec VTLS, l'expérience acquise comble sans doute les failles de la formation initiale, mais le souvenir demeure.

3.3.1.1.1.1 - La formation des bibliothécaires au catalogage avec VTLS et la migration de RERO

Les bibliothécaires ont été formés soit par RERO et VTLS, soit par la coordination locale ou "sur le tas" dans les bibliothèques. De ces trois modalités, les bibliothécaires formés au catalogage par leurs collègues ou leurs responsables immédiats apprécient notamment bien leurs acquis. Le tableau ci-contre indique quelques expressions des autres points de vue :

Formation des bibliothécaires au catalogage : VTLS-RERO, coordination locale	
Formation au catalogage avec VTLS	<ul style="list-style-type: none"> - formateurs mal formés; - formation très lacunaire; - formation vague; - formation affligeante; - cours pas assez pratique; - cours trop théorique; - formation trop courte : 1 ou 2 demi-journées d'information; - certains points n'avaient pas été éclaircis; - moyens pédagogiques insuffisants; - formation inadéquate; - voir <i>Bilan de la migration</i> - etc.
	<ul style="list-style-type: none"> - migration trop compliquée; - trop de différences par rapport à l'ancien système; - trop d'éléments nouveaux à assimiler à la fois; - temps trop court pour entrer dans une autre logique; - etc.
Connaissances acquises en supplément	<ul style="list-style-type: none"> - rien; - presque rien; - pas grand chose; - utilisation de quelques applications de word; - meilleure connaissance de Windows; - etc.

Fig. 8 - Formation des bibliothécaire au catalogage et migration : VTLS-RERO, coordination locale

Les problèmes de la formation ont été partiellement résolus avec la consultation quotidienne de la documentation "bien débroussaillée, ... claire et en français", une réalisation de RERO et des coordinations locales.

Cette documentation professionnelle se compose essentiellement des manuels de catalogage et d'indexation. Elle est également disponible en ligne.

A côté de l'information et de la formation, l'expérience des bibliothécaires concerne aussi l'usage durable des ressources informatiques.

3.3.2 - La durabilité

Comme la performance, la durabilité s'inclut dans l'approche produit de la qualité. Sous l'angle économique et technique, elle mesure la durée de vie d'un produit.

Sur l'aspect technique, elle peut se traduire par la période d'usage d'un produit avant qu'il devienne "matériellement bon pour la poubelle". Elle est cependant difficile à apprécier quand la réparation est possible, comme c'est le cas particulier des défaillances de VTLS dans RERO, ou le cas général des ressources informatiques dans les bibliothèques. Quand elle implique des "retouches", elle se définit par la période correspondant entre l'usage avec des réparations et le rejet final ou le remplacement du produit.

En attendant Virtua, plusieurs bibliothécaires souhaitent cataloguer pendant vingt ans avec un même module. Le domaine informatique se caractérise cependant par la "spirale évolutive" et l'"obsolescence programmée" des produits à court terme. Leurs versions chiffrées et annuelles indiquent d'une manière ascendante les changements, parfois pour "un-point-espace-tiret" modifiés dans les programmes. Les bibliothèques se soucient donc particulièrement de ces ressources matérielles et immatérielles.

Avec l'entretien et la maintenance des produits, le contrat avec VTLS inscrit la variation dans leurs contenus et la nécessité d'adaptation pour les utilisateurs. Sur la durée, la garantie d'usage et l'évolution du module actuel, tous les bibliothécaires savent qu'il est "en sursis" depuis son acquisition et que tout le système sera bientôt remplacé par une autre génération de VTLS, Virtua.

La multinationale présente ainsi son nouveau produit :

"Designing a new system requires that all divisions within the company work towards the same goal. At VTLS, our goal was not only to design a third generation system to meet the marketplace's requirements today, but to provide a solution that could be easily enhanced and brought to the marketplace with a high degree of quality on time, every time. Having this goal in mind, the research and development division at VTLS began to look at alternative architectures being used by software vendors outside of the library industry and to examine the underlying technologies. We then selected the technologies best suited for Virtua's design" [Virtua : frequently asked questions. op. cit.]

Avec l'imitation et le développement "collatéral" des produits, le changement programmé et rapide des "générations" ne caractérise pas exclusivement VTLS. Il marque distinctement l'industrie informatique.

3.3.2.1 - L'"obsolescence programmée" des ressources informatiques

Pour les bibliothèques, la perpétuelle adaptation aux techniques actuelles complique durablement la gestion du capital documentaire et humain. Le personnel doit continuellement effectuer une mise à jour "appauvrissante" quant à la connaissance effectivement acquise. Lors du test oral du questionnaire, une bibliothécaire a ainsi résumé sa riche et brève expérience du catalogue informatisé : "Je tourne en rond dans les systèmes avec l'informatique. [...] C'est mon 5ème depuis 90. A chaque fois, je dois toujours apprendre quelque chose d'autre que j'oublie aussitôt sortie de la boîte [...]."

Le temps de "savoir comment faire" avec un nouveau logiciel se prend généralement sur le reste des activités du processus que plusieurs bibliothécaires gèrent parfois seuls. La durée d'usage des produits pose donc problème dans les bibliothèques. Sans y remettre en question les avantages de la "révolution informatique", certains chercheurs ont proposé la résistance contre l'"obsolescence programmée" des ressources informatiques.

Depuis quelques années, Batt effectue régulièrement des enquêtes rétrospectives et prospectives sur les technologies de l'information dans les bibliothèques publiques britanniques. Dans l'édition de 1992 de son ouvrage, il constatait :

"So things are changing. [...], there are still many similarities with operations eight, even ten, years ago, and the year 2000 will not look that much different. What we have is a continuum based on 167 separate systems sharing some common goals and traditions. These should not be changed lightly. The public library has a social role which should not be put at risk by technology or anything else. It can be enhanced, developed, exploited, even transformed by the tools which are now available, but we must not be led by them. [...]."

I should say a few words about these mass market information systems. Over the last ten years we have seen the increasing power and storage capacity of the micro finding new applications almost every week. Within the computer industry there is every incentive to innovate and develop, to produce more powerful systems which make the previous model obsolete and hardness new technologies to create new markets."[Batt; 1992, iii, 55-56]

Ce constat demeure d'actualité et RERO le partage. Résultant des développements de l'informatique, le "risque technologique" s'accroît dans les bibliothèques. Elles ne disposent pas de ressources pour "freiner la machine" et la "spirale" des innovations s'accélère quotidiennement. Dans la suite nécessaire du "cycle de vie des technologies", le "poids du passé" distingue particulièrement les bibliothèques des autres organisations :

"Face à l'accélération de l'évolution technologique, les bibliothèques portent en elles-mêmes un handicap majeur : le poids du passé. Si une entreprise peut mettre au rebut un produit dépassé, une bibliothèque ne peut pas faire la même chose avec son patrimoine et, selon un processus cumulatif, les bibliothèques doivent reprendre à chaque fois tout leur passé pour l'adapter au paradigme du moment : une entreprise peut boucler et archiver une comptabilité, chose naturellement impossible à faire avec les données d'un catalogue. Si l'on considère les catalogues, nous avons dû changer trois fois de supports en un siècle de support : catalogue imprimé, sur fiches, puis informatique. A chaque fois nous étions persuadé qu'il s'agissait de la technologie du futur. [...]"

Le cycle de vie des technologies s'accélère à tout niveau. J'ai évoqué plus haut les problèmes du câblage et des postes de travail. Nous vivons la même chose avec le cycle de vie des logiciels de gestion de bibliothèques : une migration du système Sibil vers VTLIS n'est pas encore terminée que nous devons déjà investir nos forces vers la génération suivante. Ces migrations sont logiques et nécessaires, mais j'ai bien peur que ces évolutions si rapides ne soient en fait profitables qu'aux constructeurs informatiques de tous genres et fort peu aux bibliothèques"
[Jacquesson; 1999, 4]

Pour les attentes des usagers internes de RERO, la négociation du partenariat fonds documentaires - ressources informatiques peut s'inscrire dans la revue et l'amélioration des "sorties" du processus et des résultats.

*
* *

3.4 - La revue et l'amélioration

La revue et l'amélioration relie plusieurs concepts généraux de la démarche qualité : l'inspection et le test; le contrôle de la non-conformité; la conformité aux exigences; le zéro défauts; l'action corrective; le contrôle permanent et l'amélioration continue.

L'originalité de la démarche qualité réside dans la revue des résultats de tout ce qui est entrepris dans son cadre. C'est par la revue et l'amélioration que le modèle ordinaire des processus dans les organisations se transforme en management de la qualité.

La revue est une action d'inspection, un examen systématique qui peut être effectué par différentes personnes ou instances : la direction, l'utilisateur ou le client, l'auditeur, etc. Elle permet d'identifier le plus tôt possible les erreurs ou les problèmes et de vérifier l'adéquation de ce qui est entrepris avec les objectifs établis. Elle s'appuie sur les documents. Il y a plusieurs types de revues : les revues de projets; les revues de conception; les revues de contrat avec les fournisseurs.

3.4.1 - La revue de VTLS dans RERO

La revue rend compte des résultats qui ne sont pas "conformes" à ceux attendus ou voulus. Avec beaucoup d'illustrations, le *Bilan de la migration*¹⁴ de RERO rapporte les nombreux "incidents de parcours" survenus à plusieurs niveaux du fonctionnement de VTLS : services aux lecteurs, recherches bibliographiques, prêt, bulletinage, catalogage, indexation, produits imprimés, statistiques, inventaires, traduction des messages.

Avec la mise en service du système et l'ampleur des défaillances dans tous les modules, *"la CUSO s'est inquiétée des progrès de RERO dans sa migration vers le nouveau logiciel et de ses rapports avec VTLS. Avant d'autoriser le passage à Virtua, elle a accepté la proposition du Conseil exécutif de mettre sur pied un groupe de collaborateurs de RERO, d'utilisateurs représentatifs et de personnalités extérieures."*¹⁵

En-dehors de la documentation reprise par RERO, plusieurs remarques générales de cette revue-bilan se retrouvent encore parmi les réponses aux questions de l'enquête exploratoire. Les bibliothécaires constatent néanmoins une amélioration par rapport à la fréquence de certains résultats non conformes à ceux attendus du catalogage informatisé.

¹⁴ - Document [9.12.97] joint aux questionnaires par les bibliothécaires.

¹⁵ - Pilloud C. Editorial. *RERO info*. Mai 1998, n° 6

3.4.2 - L'amélioration de VTLS dans RERO

L'amélioration de la qualité découle de la revue. C'est l'ensemble des actions entreprises par une organisation pour augmenter sa performance et mieux satisfaire ses clients. La technique de base de l'amélioration est la résolution de problème. Diverses actions exclusives ou combinées concourent à l'amélioration de la qualité. Parmi celles-ci :

- des enquêtes pour mieux identifier les besoins des usagers;
- la "valorisation" des erreurs passées pour qu'elles ne se reproduisent pas, en appliquant la résolution de problème;
- la simulation et la correction des dysfonctionnements futurs lors de la conception, en appliquant la "technique de la sûreté de fonctionnement prévisionnelle";
- la diminution des coûts des produits, des procédés et des processus avec les méthodes de conception innovante;
- la création de nouvelles fonctions attractives pour l'utilisateur.

Le taux de résolution des problèmes par VTLS est considérable : plus de 60 % des clients reçoivent des solutions convenant à leur situation. Dans la revue de VTLS par RERO, le bilan de la migration était accompagné d'une évaluation des problèmes et d'une échelle de solutions demandées au fournisseur :

- I. Situation inacceptable**, car source d'erreurs, à **améliorer immédiatement**.
- II. Situation urgente**, car source de perte de temps, à **améliorer dans un bref délai**.
- III. Situation gênante**, car confort insuffisant, à **améliorer dans les meilleurs délais**.
- IV. Situation acceptable**, mais souhait d'une amélioration dans un futur proche.

En mai 1998, RERO relatait ainsi l'amélioration de ses relations avec VTLS :
"A la suite de la réunion du 17 octobre et de la compilation du cahier des doléances par la direction RERO, un certain nombre d'actions ont été entreprises pour améliorer rapidement la situation. Suite à la lettre ferme envoyée à VTLS, une stabilisation des versions est intervenue et l'attention que le fournisseur porte à nos problèmes s'est beaucoup améliorée." [ibid.]

Pour l'enquête exploratoire, la revue et l'amélioration se réfèrent à certaines attentes des bibliothécaires.

3.4.3 - La revue et l'amélioration dans le processus du catalogage

Dans la revue et l'amélioration de la qualité, les principales actions préconisées peuvent permettre de répondre aux attentes particulières des bibliothécaires concernant la fiabilité, la performance et le service associé au module du catalogage

3.4.3.1 - L'inspection, le test et le contrôle de la non-conformité

L'inspection est une activité de surveillance de la qualité conduite dans le cadre d'une mission bien définie. D'une manière permanente, régulière ou occasionnelle, elle contrôle l'état d'une entité et analyse des enregistrements et des notes afin de

s'assurer que les exigences spécifiées sont satisfaites. Elle n'utilise pas nécessairement des normes.

Par des opérations techniques, le test vérifie l'adéquation de certaines caractéristiques d'un processus, d'un produit ou d'un service à des exigences spécifiées.

L'inspection et le test sont des "pratiques" récapitulatives de plus en plus courantes dans les organisations. Par la surveillance et la vérification régulières des activités, les problèmes constatés dans le processus peuvent être résolus à terme.

Dans l'analyse de tous les cas problématiques du catalogage avec VTLS, on distingue les "défaillances-défaut de qualité" des "défaillances de non-conformité". La mauvaise conversion des caractères, ou des notices ayant des "zones creuses" illustrent le premier cas.

La non-conformité ne résulte pas d'un problème de qualité. Elle provient des écarts entre les résultats attendus et les résultats obtenus. Les opérations traitées en différé peuvent être perçues comme des défauts de non-conformité aux exigences des bibliothécaires qui veulent les "suivre en direct".

Le module peut être "reconfiguré" et son mode d'opération redéfini sur la base des attentes des utilisateurs. Un-e bibliothécaire note cependant : "avant les fournisseurs, est-ce que les responsables de RERO prennent en compte les points de vue des bibliothécaires?"

Dans les démarches qualité, le point de vue de l'utilisateur final est la "valeur de référence" du zéro défauts -ZD- et de la conformité aux exigences.

3.4.3.2 - Le zéro défauts et la conformité aux exigences

Le ZD se réfère au "seul niveau de qualité acceptable" défini par rapport aux exigences des utilisateurs. La conformité à ces exigences n'a pas d'alternative : soit un produit ou un service est conforme, soit il ne l'est pas.

Puisque les gains de temps du catalogage informatisé sont "nuls" par comparaison au catalogage manuel, les bibliothécaires attendent qu'un module de catalogage soit "fiable à toute épreuve" -avant, pendant et après l'enregistrement des données bibliographiques-, et qu'il offre davantage de "performances" automatiques en temps réel avec plusieurs fonctions : la correction de l'orthographe; le contrôle normalisé du catalogage, avec la reproduction des données répétitives comme les nombreux "tags en dollars"; la simplification "des manipulations et des manoeuvres intermédiaires"; l'accès et l'exploitation effective des sources bibliographiques étrangères; la distinction moins intuitive des deux catalogues par les bibliothécaires; l'édition des catalogues des bibliothèques dans leurs sites, "pour voir mon travail"; la "garantie d'usage" à long terme; etc.

Pour les bibliothécaires de RERO, le zéro défaut et la conformité à leurs exigences assurent partiellement la maîtrise des produits et services offerts par VTLS, sur le marché romand et tessinois.

3.4.3.3 - L'action corrective, le contrôle permanent et l'amélioration continue

La notion d'action corrective est ambiguë : elle exprime à la fois la prévention durable des causes de non-conformité par leur élimination, et la correction immédiate des défauts par leur suppression simple.

La norme ISO 8402 -4.14- définit l'action corrective comme l'action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existant, pour empêcher son renouvellement. L'action corrective résulte de la technique de résolution de problème. Afin d'améliorer la qualité à chacun des stades de sa boucle, des actions correctives peuvent rendre nécessaires des changements dans les procédures et les systèmes. Quant à la correction, elle s'applique pour une réparation, une reprise ou une mise à niveau. Elle concerne le traitement d'une non-conformité existante. Chaque membre du personnel est responsable de l'identification et de l'indication des problèmes.

Pour le module du catalogage, l'action corrective revient à rechercher les sources ou les causes des problèmes de fiabilité, et aux actions à entreprendre pour prévenir leur récurrence. Elle peut aussi être associée à d'autres mécanismes de repérage et de réparation des problèmes, par exemple l'inspection et le test, le contrôle permanent et l'amélioration continue.

L'amélioration continue est un programme d'actions dirigées. Elle correspond formellement au cycle Shewhart. Elle comporte plusieurs centres d'intérêts, comme les diverses "entrées" d'un processus, et les mesures. Elle dépend du contexte économique qui peut la dynamiser ou l'entraver.

Près du quart des réponses de l'enquête correspondent à "l'information zéro" des bibliothécaires : "pas au courant; on n'en sait rien; pas d'information à notre niveau; etc.". Pour l'information professionnelle des bibliothécaires, l'amélioration continue peut partiellement porter sur le développement de nouveaux produits ou services par RERO.

A côté des manuels RERO -catalogage et indexation-, l'organisation pourrait élaborer un autre "tableau de bord" discret dans lequel il vulgarise l'utilisation générale de VTLS, ses sélections dans le fonctionnement et l'"esprit complexe" de son environnement informatique.

Avec le module du prêt-interbibliothèques, Mettraux prouve que la connaissance des "parties prenantes invisibles" du catalogue collectif n'est pas un "luxe" ou un "surplus" offert aux bibliothécaires. Le contenu clair de sa note d'information porte sur les normes des commandes et des statistiques du prêt, les technologies impliquées comme JAVA, les partenaires locaux dans la résolution du problème, etc. [*Rero info*. Jan. 1999, n° 8]

3.4.4 - Pour l'information scientifique des "parties prenantes" intéressées

Plus de la moitié des bibliothécaires pensent que VTLS ne tiendra pas compte de leurs attentes. Leur résignation n'est pas une exception. VTLS cumule aussi des promesses implicites non tenues.

Dans le domaine de l'information, plusieurs exemples de "silences" et de "bruits" concernent la multinationale. Sur son site de l'internet, VTLS tient une "page-filtre" -des clients potentiels- : un formulaire¹⁶ à remplir pour les demandes d'information ou de services, et signalant le profil de l'utilisateur, le motif de la demande, etc.

La recherche documentaire et la demande d'une documentation publique sur l'assurance qualité des produits, ou même la démarche qualité informelle du fournisseur y sont passées, pour un résultat nul, malgré la promesse automatisée d'un contact imminent.

Tinguely rapporte une expérience similaire :

"Message envoyé, le 21.11.1998, à la liste de diffusion de VTLS afin de découvrir si une étude d'usage sur le logiciel avait déjà été conduite. Le modérateur de la liste [...], renvoyait le message aux membres de la liste de discussion, le 25.11.1998. Nous n'avons pas reçu de réponse à notre demande. " [Tinguely; 1999, annexe 3]

Comme VTLS, ses partenaires -clients, distributeurs, etc.- ne fournissent pas une "information de profondeur" aux "parties prenantes" intéressées.

*
* *
*

¹⁶ - http://www.vtls.com/req_info.shtml [*Request for VTLS product and corporate information*]

Conclusion

A différents niveaux, les quatre objectifs visés par l'enquête exploratoire ont été atteints. Pour les réaliser, cette étude restreinte a procédé à plusieurs emprunts dans les acquis de la démarche qualité, notamment le modèle organisationnel de la démarche qualité de Brophy et Coulling, et les huit dimensions de la qualité de Garvin.

De l'examen des deux approches de la démarche qualité en bibliothèque, le modèle organisationnel du Cerlim englobe l'approche macro-managériale du Cersi. Dans ses "entrées" en amont, il intègre effectivement le marketing et permet aux "parties prenantes" du catalogage avec VTLS dans RERO, de mieux "se connaître et se comprendre", ainsi que leur environnement. Par la revue et l'amélioration, elle inclut aussi l'évaluation des performances qui relance l'organisation ou son marketing interne et externe. Il présente les systèmes de relations actifs dans la Bibliothèque romande et tessinoise.

Quant aux résultats de l'enquête exploratoire, ils excluent les attributs subjectifs de la qualité, l'esthétique et la qualité perçue. Ils se rapportent aux dimensions objectives de la qualité, dans les approches produit et fournisseur.

Pour la présentation et l'interprétation du processus du catalogage dans le modèle organisationnel de la démarche qualité, la performance et la fiabilité concernent la relation particulière client-fournisseur, RERO-VTLS, tandis que le service et la durabilité cadrent avec le partenariat général entre les bibliothèques et l'édition des logiciels documentaires.

Avec les fonctions de base du module du catalogage et les fonctions complémentaires assurées par d'autres modules, la performance de VTLS est quasi-optimale. Toutes ses fonctions ne sont cependant pas actives dans tout le réseau. Les bibliothécaires ne réalisent que des opérations élémentaires pour alimenter les catalogues : créer des notices originales, importer des notices ou des éléments par copie. La performance potentielle de VTLS se relativise encore avec une fiabilité incertaine et les défaillances ininterrompues qui s'échelonnent durant tout le processus du catalogage.

Quant à la durabilité et le service relatif aux ressources informatiques, ces dimensions de la qualité impliquent pratiquement toutes les bibliothèques au niveau des "sorties" et des résultats du processus.

Par l'assistance, la maintenance des catalogues, la formation et la documentation, tous les services indispensables au fonctionnement du réseau sont autoproduits par celui-ci : les bibliothécaires, les Coordinations locales et la Base centrale. Cette autoproduction assure en partie l'autoreproduction des éditeurs de logiciels qui se traduit par l'"obsolescence programmée" des ressources informatiques.

En informatique, tous les services après-vente ne sont généralement pas "compris" dans les produits, et les fournisseurs se distinguent spécialement par des prestations minimales. Ils n'omettent cependant pas d'inscrire la "spirale évolutive" et les variations des produits dans les contrats d'exploitation, et par conséquent la nécessaire adaptation perpétuelle des utilisateurs et des ressources documentaires. C'est pourquoi les bibliothèques redoutent leur "dérive technologique".

Dans le modèle organisationnel de la démarche qualité, les attentes des bibliothécaires relatives à la négociation du partenariat technologique correspondent avec la revue et l'amélioration des "sorties" des processus et des résultats.

RERO a déjà effectué des revues de VTLS et des améliorations sont constatées. Les attentes du catalogage concernent : la fiabilité "à toute épreuve"; des "performances" automatiques en temps réel pour alléger le processus; l'accès et l'exploitation effective des sources bibliographiques extérieures; l'édition des catalogues des bibliothèques par les bibliothécaires; la "garantie d'usage" à long terme des ressources informatiques de base; la diffusion moins sélective de l'information.

La participation active des bibliothécaires à l'enquête réalise le dernier objectif de cette étude qui est le partage des acquis de la démarche qualité en bibliothèque. Leur "engagement total" révisé le doute managérial et la résistance "légendaire" des bibliothèques au changement.

Bibliographie sélective

1 - La démarche qualité multidimensionnelle

BELLAÏCHE Michel. *Management de la qualité dans les services*. Paris La Défense : AFNOR, 1996. 35 p. (Coll. A savoir)

CROSBY Philip B. *La qualité, c'est gratuit : l'art et la manière d'obtenir la qualité*. Paris : Economica, 1986^[a]. 313 p.

CROSBY Philip B. *La qualité sans larmes : l'art de gérer sans problèmes*. Paris : Economica, 1986^[b]. 241 p.

DAUDIN Jean-Jacques, TAPIERO Charles S. *Les outils et le contrôle de la qualité*. Paris : Economica, 1996. 112 p. (Coll. PIQ poche)

DEMING W. Edwards. *Hors de la crise*. Paris : Economica, 1991. 352 p.

DURET Daniel, PILLET Maurice. *Qualité en production : de l'ISO 9000 aux outils de la qualité*. Paris : Ed. d'Organisation, 1998. 318 p. (Coll. EO sup)

FEIGENBAUM Armand V. *Comment appliquer le contrôle total de la qualité dans votre entreprise*. Strasbourg : Ed. de l'Entreprise, 1984. 2 classeurs. (Coll. Les dossiers du savoir-faire)

GARVIN David A. Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*. 1987, vol. 87, n° 6, pp. 101-109

GARVIN David A. *Managing quality : the strategic and competitive edge*. London : Collier Macmillan, 1988. xiv, 319 p.

GARVIN David A. Quality on the line. *Harvard Business Review*. 1983, vol. 83, n° 5, pp. 65-75

PARASURAMAN A., ZEITHAML Valérie A., BERRY Leonard L. SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988, vol. 64, n° 1, pp. 12-40

PETERS Thomas J. *Le chaos management : [manuel pour une nouvelle prospérité de l'entreprise]*. Paris : InterEd., 1988. 610 p.

SCHULTZ Louis E. *Qualité : Les grands courants et les hommes*. Paris La Défense : AFNOR, 1997. xxi, 202 p.

ZAÏDI A. *QFD : quality function deployment : une introduction*. Paris : Lavoisier, 1990. 211 p. (Coll. Technique et documentation)

2 - La démarche qualité dans les bibliothèques et les services d'information

BROCKMAN John (ed.). *Quality management and benchmarking in the information sector : results of recent research*. London : Bowker-Saur, 1997. xvi, 432 p. (Coll. British Library research and innovation report)

BROPHY Peter, COULLING Kate. *Quality management for information and library managers*. Aldershot : ASLIB Gower, 1996. ix, 196 p.

La démarche qualité. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1998, t. 43, n° 1, pp. 9-91

LEGRAND Patrick. *La démarche qualité dans les bibliothèques : méthodes et outils du management de la qualité : application d'une démarche qualité à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Dorigny*. Genève, 1997. 134 p. [Travail de diplôme. ESID]

NGAH NOAH Marguerite. *La démarche qualité en bibliothèque : quelles avancées des réflexions ; de la pratique?*. Villeurbanne, 1999. vi, 80 p. [Note de synthèse bibliographique. ENSSIB]

SALAÛN Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1992. 132 p. (Coll. Bibliothèques)

SUTTER Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992. 153 p. (Coll. Sciences de l'information. Etudes et techniques)

3 - Bibliothèques, informatique documentaire

BATT Chris. *Information technology in public libraries*. 4th ed. London : Library Association, 1992, 170 p.

BERNHART Eliane (dir). *Offrir aux publics un catalogue en ligne*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1995. 146 p. (Coll. La boîte à outils)

BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE. *Les bibliothèques : tradition et mutation : mélanges offerts à Jean-Pierre Clavel à l'occasion de son 65e anniversaire*; avec un frontispice original de Raymond Moretti. Lausanne : Bibliothèque cantonale et universitaire, 1987. xvii, 494 p.

BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE. *SIBIL : système intégré pour les bibliothèques universitaires de Lausanne : 9 années d'automatisation à la Bibliothèque cantonale et universitaire*. 2e éd. entièrement refondue. Lausanne : Bibliothèque cantonale et universitaire, 1980. 276 p.

CHAUMIER Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste : connaissance du problème : [applications pratiques]*. 5e éd. mise à jour et complétée. Paris : ESF, 1996. 106, 54 p. (Coll. Formation permanente en sciences humaines)

DEWEZE André, DENIEL Yves (collab.), BOUCHÉ Richard (préf.). *Informatique documentaire*. 4e éd. refondue et actualisée. Paris : Masson, 1994. xii, 292 p. (Coll. Manuels informatiques)

HEWITT Joe A., BAILEY Charles W. (eds.). *Advances in library automation and networking*. Vol. 5. London : Jai Press, 1994. x, 282 p.

GOURDIER Annie, MAISONNEUVE Marc. *Les systèmes de gestion de bibliothèques disponibles sur le marché français : description, utilisation*. Paris : A. Jour, 1991. 1112 p.

JACQUESSON Alain. *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*. Nouv. éd. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1995. 362 p. (Coll. Bibliothèques)

JACQUESSON Alain. Pour des transformations durables. Genève : Bibliothèque publique et universitaire, 1999. 8 p. [Conférence OCLC / AUROC des Directeurs des bibliothèques francophones de recherche. *Transformer l'entreprise*. Paris, 26-27 mai 1999]

LEEVES Juliet (ed.). *Library systems in Europe : a directory and guide*. London : TFPL, 1994. v, 401 p.

ROUX-FOUILLET Jean-Paul, TESSON Anne. *Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque : étude comparative*. Paris : Bureau Van Dijk, 1993. 201 p.

4 - Normes et ouvrages de référence

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Vocabulaire de la documentation = Glossary of documentation terms*. 2e éd. Paris La Défense : AFNOR, 1987. 159 p.

AVERY Christine, ZABEL Diane. *The quality management sourcebook : an international guide to materials and resources*. London : Routledge, 1997. vii, 327 p.

BELLAÏCHE Michel. *Qualité de service : l'approche ISO 9004-2*. Paris La Défense : AFNOR, 1995. 31 p. (Coll. A savoir)

ISO 8402. *Management de la qualité et assurance de la qualité - vocabulaire*. Bruxelles : Comité européen de normalisation, 1995. 46 p.

BREMOND Janine, GELEDAN Alain. *Dictionnaire des théories et mécanismes économiques*. Paris : Hatier, 1991. 475 p. (Coll. J. Brémont)

DEFOURNY Vincent, NOYE Didier (éds.). *Du bon usage des mots de la qualité : les principaux termes : définitions et commentaires*. Paris : INSEP, 1996. 140 p.

GANASCIA Jean-Gabriel, SERRES Michel (dir.), FAROUKI Nayla (dir.). *Le petit trésor : dictionnaire de l'informatique et des sciences de l'information*. Paris : Flammarion, 1998. 311 p.

LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed (éds.). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Ellipse, 1997. 590 p.

NAPOLITANO Georges, LAPEYRE Jean. *ISO 9000 : la certification des services : de l'état d'esprit qualité au service gagnant*. 2e éd. Paris : Ed. d'Organisation, 1997. 156 p.

VARET Gilbert, VARET Marie-Madeleine. *Maîtriser l'information à travers sa terminologie : manuel-dictionnaire*. Paris : Les Belles lettres, 1995. xx, 709 p.

VOSS Andreas. *Dictionnaire de l'informatique et de l'internet : 1999*. Paris : Micro application, 1998. 731 p. (Coll. Dossier spécial)

5 - Méthodologie

AKTOUF Omar. *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique*. Sillery : Presses de l'Université du Québec, 1987. xvi, 213 p.

BARDIN Laurence. *L'analyse de contenu*. 4e éd. Paris : Presses universitaires de France, 1986. 233 p.

MOORE Nick. *How to do research*. 2nd. ed. London : The Library Association, 1987. viii, 150 p.

QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod, 1988. x, 271 p.

6 - Réseau des bibliothèques romandes et tessinoises -RERO-

Bilan de la migration. [09.12.1997]

JACQUESSON Alain. La gestion d'un réseau informatisé intercantonal pour bibliothèques : l'exemple du réseau suisse romand. In : Bibliothèque cantonale et universitaire. 1987, pp. 433-451

RERO info. Mars 1995, n° 1. Mai 1995, n°2. Nov. 1995, n° 3. Sept. 1996, n° 4. Sept. 1997, n° 5. Mai 1998, n° 6. Oct. 1998, n° 7. Jan. 1999, n° 8

<http://www.rero.ch/> [*RERO*]

<http://www.rero.ch/eroweb/documentation.html> [*RERO - documentation*]

<http://www.rero.ch/eroweb/COMMISSIONS/COCA/doctec/doctec.html>

[*Documents techniques*]

<http://www.rero.ch/eroweb/COMMISSIONS/COCA/resume/resume.html> [*Résumé du format*]

7 - Virginia Tech Library System -VTLS-

SWS. *VTLS : système intégré pour les bibliothèques*. Niederwangen : SoftWare Systems, 1995?. 4 p.

TINGUELY Estelle. *L'usage du système VTLS : enquête dans les Bibliothèques d'allemand, d'anglais et d'espagnol de la Faculté des lettres de l'Université de Genève*. Genève, 1999. 38 p. [Etude réalisée dans le cadre du CESID pour le cours "Usages et usagers de l'information documentaire" du Prof. Y.-F. Le Coadic. Université de Genève]

VTSL. In : LEEVES J. (ed.). 1994, pp. 359-391

<http://www.vtls.com/aboutvtls/index.shtml> [*About VTLS*. April 1999]

<http://www.vtls.com/aboutcustomers/custnews/index.shtml>

[*Our customers*. June 1998]

<http://www.vtls.com/aboutcustomers/focuslib/index.shtml>

[*VTLS customers news*. March 1999]

<http://www.vtls.com/aboutcustomers/vtllibs/index.shtml>

[*VTLS customer information*. May 1999]

<http://www.vtls.com/spotlight/index.shtml> [*West Virginia Libraries Technology upgrade : micro/pc-based libraries join the VTLS Community*. April 1999]

<http://www.vtls.com/products/index.shtml> [*VTLS products*. March 1999]

<http://www.vtls.com/products/y2kstate.shtml>
[*VTLS year 2000 (Y2K) compliance statement*. March 1999]
<http://www.vtls.com/products/req-info.shtml>
[*Request for VTLS product and corporate information*]
<http://www.vtls.com/products/vtls98/unioncat.shtml>
[*VTLS union catalog management : products and services*. Oct. 1998]
<http://www.vtls.com/services/index.shtml> [VTL*S services*]
<http://www.vtls.com/products/virtua/index.shtml> [VTL*S Virtua*. March 1999]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtacqu.shtml>
[*Virtua acquisitions subsystem*. Oct. 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtcata.shtml>
[*Virtua cataloging and authority control*. Nov. 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtcirc.shtml> [Virtua *circulation*. May 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/faqvirt.shtml>
[*Virtua : frequently asked questions*. Feb. 1999]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtill.shtml>
[*Virtua interlibrary loan subsystem*. Nov. 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtinvc.shtml>
[*Virtua inventory control*. May 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtmabk.shtml>
[*Virtua materials booking subsystem*. May 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtopac.shtml>
[*Virtua online public access catalog*. Oct. 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtaseri.shtml>
[*Virtua serials subsystem*. Oct. 1998]
<http://www.vtls.com/products/virtua/virtweb.shtml> [Virtua-*web gateway*. Nov. 1998]

- Annexe 1 -

Charte de la Bibliothèque cantonale

Identité

La Bibliothèque cantonale du Valais est

une **bibliothèque générale d'étude et d'information**,

un **lieu de mémoire**,

une **institution culturelle**,

un **agent de formation**.

Bilingue, elle a son siège à **Sion** et des offices décentralisés à **Brigue, Martigny et Saint-Maurice**.

Service public ouvert à tous, nous plaçons les **usagers au centre** de notre démarche.

Nos activités sont basées sur le respect des **libertés et droits fondamentaux** d'opinion, d'information et de formation; nos choix sont équilibrés et libres de toute contrainte politique ou idéologique.

Mission

Nous fournissons aux usagers les oeuvres et les informations utiles à leur **formation**, l'exercice de leur **profession** ou de leur **culture générale**. Dans le cadre de contrats de prestations avec les communes de Brigue et St-Maurice, nous assurons également localement les services d'une bibliothèque de lecture publique.

Dépositaires du **patrimoine imprimé, audiovisuel et numérique concernant le Valais**, nous veillons à sa constitution, à sa conservation et à sa mise en valeur.

Dans des lieux d'étude et d'échange offrant un cadre agréable et propice à l'étude, nous proposons **aide et conseils appropriés** permettant de mener à bien, de manière autonome, des recherches d'information.

Par des publications, des expositions ou d'autres manifestations, nous contribuons à la **vie culturelle et scientifique** du Valais.

Moyens

Par une **gestion rigoureuse** des ressources, nous veillons à l'**efficacité**, la **fiabilité** et la **rapidité** de nos services.

Chaque **collaborateur** s'engage pour atteindre les objectifs de la Bibliothèque. Recruté pour sa culture générale, ses compétences techniques et relationnelles, il est **responsable** et **serviable** et travaille de façon **solidaire**. La Bibliothèque favorise sa **formation continue** et veille à la réalisation de ses propositions pour améliorer la qualité du service.

Dans les **quatre sites, ainsi qu'à distance**, nous déployons nos activités de manière complémentaire et dans une unité d'esprit et d'action.

Partenariat

Nous participons activement aux **réseaux** d'information cantonaux, nationaux et internationaux.

En partageant nos compétences professionnelles, nous **collaborons**, avec les bibliothèques et centres de documentation ainsi qu'avec les autorités, en vue d'un système valaisan d'information et de documentation efficace et cohérent.
[<http://www.bcvs.vynet.ch/charte.html>]

- Annexe 2 -

Charte de la BCU

Champ d'activité

La Bibliothèque cantonale et universitaire vaudoise (BCU) est une institution publique à vocation patrimoniale, culturelle et académique tout à la fois. Dépendant du Département de l'instruction publique et des cultes, elle sert la communauté universitaire aussi bien que le grand public vaudois. Elle conserve la production documentaire locale. Son action s'inscrit dans un environnement pédagogique et informationnel en rapide mutation.

Taille et rayonnement

La BCU est l'une des plus grandes bibliothèques publiques et universitaires du pays. Elle joue un rôle actif dans la coopération entre bibliothèques, aussi bien qu'entre réseaux de bibliothèques, aux niveaux régional, national et international.

Objectif général

La BCU fournit à ses usagers le plus large accès possible aux documents et aux informations pertinents, dans les meilleurs délais et au moindre coût. Elle contribue ainsi au rayonnement du canton de Vaud et de son Université.

Prestations

Outre les prestations d'une bibliothèque traditionnelle, la BCU offre au public une large palette de services spécialisés, adaptés à la demande, sous la responsabilité et avec l'appui des collaborateurs qualifiés.

Ethique

La BCU est un organisme à but non lucratif. Ses choix, en matière d'acquisition des collections, de recrutement et de gestion de ressources humaines, sont libres de toute contrainte politique ou idéologique.

Facteur humain

La BCU, dans le cadre des contraintes administratives imposées, cherche à s'assurer les services de collaborateurs qualifiés et compétents. Elle favorise le développement de leurs capacités, de façon à ce qu'ils puissent répondre de la manière la plus adéquate aux exigences et aux mutations de leur monde professionnel.

Engagement

Vouée au service public, la BCU attend de ses collaborateurs un engagement et une disponibilité au travail à la mesure des responsabilités qui leur sont confiées.

Facteur financier

Le budget de la BCU s'inscrit dans le plan financier de l'Etat de Vaud. Elle le gère avec rigueur et dans une perspective à long terme. La BCU s'applique à dégager les ressources nécessaires au développement de ses services et de ses collections.

Structure

La BCU déploie ses activités sur quatre sites complémentaires. La circulation de l'information, qui est l'affaire de tous, garantit son unité d'esprit et d'action. Sa mission et ses objectifs sont connus de tous ses collaborateurs, et chacun, quelles que soient ses fonctions, vise à les réaliser. Les cadres sont responsables de la fidélité à la politique générale, dont ils contribuent à définir les lignes d'action.

Qualité

La BCU porte un soin constant à améliorer l'efficacité, la rapidité et la pertinence de ses services. Elle fonde ses politiques d'action sur une vision à long terme. Elle s'implique dans des projets de recherche et de développement. Elle constitue un des centres majeurs pour la formation bibliothéconomique en Suisse. [http://www.unil.ch/BCU/informat/in_chart.html]

La démarche qualité en bibliothèque : le catalogage avec VTLS dans RERO

Enquête exploratoire : questionnaire individuel anonyme

I - L'"entrée" ou la ressource informatique : le module de catalogage du système intégré de VTLS

1 - La performance : les fonctionnalités principales et secondaires

[Indication et appréciation des différentes opérations qui peuvent être effectuées par ce module...]

- 1.1 - Quelles sont les fonctions du module que vous utilisez régulièrement?
- 1.2 - Est-ce que le module inclut d'autres fonctions que vous n'utilisez qu'occasionnellement?
 - 1.2.a - Si oui, lesquelles?
- 1.3 - Est-ce que le module a d'autres fonctions que vous n'utilisez pas du tout?
 - 1.3.a - Si oui, lesquelles?
 - 1.3.b - Pourquoi n'utilisez-vous pas du tout ces fonctions?
- 1.4 - Quelles sont les fonctions autonomes de votre base locale et les fonctions centrales de RERO?
- 1.5 - Quelles sont les limites prévues du module?
- 1.6 - D'autres éléments de performance que vous souhaiteriez mentionner :

2 - La fiabilité

[Défaillances; sécurité; intégrité des données; confidentialité...]

- 2.1 - Quelles sont les cas de défaillance interne prévus du module?
- 2.2 - Dans la base locale ou en réseau, y a-t-il déjà eu des perturbations ou des incidents lors du catalogage?
 - 2.2.a - Si oui, comment se manifestent-ils?
 - 2.2.b - Sont-ils fréquents?
 - 2.2.c - Les reprises sont-elles toujours faciles?
- 2.3 - Est-ce que les services informatiques vous préviennent toujours des interruptions ou des perturbations éventuelles?
- 2.4 - Est-ce que vous vous attendez à ce qu'un module de catalogage ait parfois des défaillances autres que celles prévues?
 - 2.4.a - Si oui, par exemple?

- 2.5 - Quelles sont vos critères d'un module de catalogage fiable à 100 %?
- 2.6 - Un incident dans le catalogue collectif peut-il affecter le catalogue local?
- 2.7 - Y a-t-il déjà eu des incidents limités à votre bibliothèque?
- 2.7.a - Si oui, par exemple?
- 2.8 - Après un incident, comment est assurée l'intégrité des données?
- 2.9 - En cas d'incident, la sauvegarde automatique des données en cours de traitement est-elle assurée?
- 2.10 - Est-ce que le module détecte et signale automatiquement les dysfonctionnements?
- 2.11 - Quelles sont les procédures de contrôle d'accès au module?
- 2.12 - D'autres éléments de fiabilité que vous souhaiteriez mentionner :

3 - La conformité

[Normes et standards; compatibilité; paramétrage; formats; législation; caractéristiques techniques...]

- 3.1 - Quelles sont les normes de catalogage intégrées dans le module?
- 3.2 - Quelles sont les caractéristiques générales et particulières du format USMARC, version suisse?
- 3.3 - Qui contrôle la conformité des notices bibliographiques aux normes?
- 3.4 - Qui a paramétré les configurations du module?
- 3.5 - Quels sont les points forts et les points faibles de ce paramétrage?
- 3.6 - Quel est votre système d'exploitation du module?
- 3.7 - Quels sont les avantages et les inconvénients de ce système d'exploitation?
- 3.8 - Quelle est la loi suisse à laquelle est soumis le système VTLS?
- 3.9 - D'autres éléments de conformité que vous souhaiteriez mentionner :

4 - La durabilité

[Durée de vie; obsolescence; évolution...]

- 4.1 - Quelle est la durée de vie garantie de votre version du module?
- 4.1.a - Cette garantie concerne-t-elle d'autres modules?
- 4.1.b - Si oui, lesquels?
- 4.2 - Pendant combien d'années voudriez-vous cataloguer avec ce module avant la perspective d'une migration?
- 4.3 - A court terme, quelles sont les perspectives d'évolution du module?
- 4.4 - L'évolution du module est-elle définie par une périodicité ou des circonstances particulières?
- 4.4.a - Si oui, par exemple?
- 4.5 - Si le module doit évoluer, sur quel point majeur devrait porter son évolution?
- 4.6 - Pensez-vous que le fournisseur prendra en compte votre point de vue?
- 4.7 - D'autres éléments de durabilité que vous souhaiteriez mentionner :

5 - Le service

[Maintenance et responsabilités; formation; assistance plurielle; documentation...]

- 5.1 - Quelles sont les différents services associés à ce module?
- 5.2 - Au niveau de la maintenance du module, quelles sont les attributions des services techniques de VTLS, de RERO, et de votre base locale?
- 5.3 - Qui assure la maintenance du catalogue collectif?
- 5.4 - Qui assure la maintenance de votre base locale?
- 5.5 - Qui a assuré votre formation au catalogage avec VTLS?
- 5.6 - La formation reçue vous a-t-elle permis d'entamer la migration sans souci le premier jour?
- 5.6.a - Pourquoi?
- 5.7 - En plus de VTLS, qu'est-ce que cette formation a apporté à votre connaissance des techniques manuelles et automatiques du catalogage?
- 5.8 - Quelles sont les formes d'assistance dont vous bénéficiez?
- 5.9 - Avez-vous déjà eu recours à l'assistance téléphonique de VTLS?
- 5.10 - Quels sont les documents mis à votre disposition?
- 5.10.a - Parmi ces documents, quels sont ceux que vous consultez régulièrement? Et pourquoi?
- 5.10.b- Parmi ces documents, quels sont ceux que vous ne consultez pas du tout? Et pourquoi?
- 5.11 - Ces documents répondent-ils souvent à vos questions?
- 5.12 - Ces documents sont-ils très lisibles? [le fond, par exemple la traduction]
- 5.13 - D'autres éléments de service que vous souhaiteriez mentionner :

6 - L'esthétique

[Le "look" du module; couleurs; icônes; textes; images; sons...]

- 6.1 - Les documents à votre disposition sont-ils très lisibles? [la forme, par exemple la mise en page]
- 6.2 - La "convivialité" des interfaces :
- 6.3 - D'autres éléments d'esthétique que vous souhaiteriez mentionner :

7 - La qualité perçue

[Diverses sources d'information sur VTLS...]

- 7.1 - Avant le projet de migration de SIBIL à VTLS, connaissiez-vous VTLS?
- 7.1.a - Si oui, par quelles sources d'information?
- 7.2 - Quel est à peu près le nombre de bibliothèques qui cataloguent avec un module de VTLS dans le monde?
- 7.3 - Existe-t-il un club d'utilisateurs ou un groupe de réflexion sur ce module dans RERO?
- 7.3.a - Si oui, participez-vous à ses activités?
- 7.4 - Qui représente la Suisse au club utilisateur européen de VTLS?
- 7.5 - Savez-vous si VTLS a :
 - un code de déontologie? :
 - une charte qualité? :
 - un manuel ou un engagement qualité? :
- 7.5.a - Si oui, auriez-vous une partie ou l'ensemble de ces documents? [Pourriez-vous m'envoyer les copies de ces documents?]

7.6 - Savez-vous si un produit, un service, un sous-traitant, un diffuseur ou un fournisseur de VTLS :

- est certifié qualité?; si oui, lequel? :
- a un système qualité?; si oui, lequel? :
- a reçu un prix qualité ou autre?; si oui, lequel? :

7.7 - D'autres éléments de perception et de référence de la qualité de VTLS que vous souhaiteriez mentionner :

II - Le processus de catalogage : le traitement intellectuel des documents et l'organisation théorique des collections

[Alimentation des catalogues; gestion des autorités et des index; formats d'édition...]

8.1 - Quels sont les autres modules qui participent au processus de catalogage?

8.2 - Quels sont les types de documents qui ne peuvent pas être catalogués par ce module?

8.3 - Le mode de saisie vous satisfait-il? Pourquoi?

8.4 - Comment intégrez-vous les notices importées dans RERO?[votre valeur ajoutée]

8.5 - Vous arrive-t-il parfois de corriger les notices issues d'autres "réservoirs" bibliographiques?

8.6 - Avez-vous déjà chargé les notices en ligne de :

- OCLC? :
- RLIN? :
- WLN? :
- ou de Bibliofile, et de quel support? :

8.7 - Quels sont les formats d'édition de votre catalogue?

8.7.a - Ces formats d'édition sont-ils paramétrés dans le module?

8.8 - Quels sont les différents types de fichiers d'autorité et d'index auxquels vous avez accès dans le module de catalogage ou le système VTLS?

8.8.a - Est-ce que vous modifiez parfois le contenu de ces fichiers?

8.9 - Quels sont vos fichiers d'autorité usuels?

8.10 - Comment effectuez-vous l'indexation et la classification avec ce module?

8.11 - Quel est le nombre minimum de masques et d'interfaces que vous activez pour cataloguer intégralement un document?

8.12 - Quelles sont les procédures de contrôle et de correction des notices, lors de la saisie et après?

8.13 - Comment s'effectue la sauvegarde des catalogues? et les mises à jour?

8.14 - Quels sont les principaux avantages de cataloguer avec VTLS?

8.15 - Quels sont les principaux inconvénients de cataloguer avec VTLS?

8.16 - D'autres éléments de catalogage que vous souhaiteriez mentionner :

III - Les "sorties" du processus et les résultats du catalogage : les catalogues et la gestion des collections

9.1 - Tous vos documents sont-ils informatisés?

- 9.2 - Par rapport à la gestion des catalogues et des collections, quels sont les 5 points du module qui vous satisfont le plus?
- 9.3 - Par rapport à la gestion des catalogues et des collections, quels sont les 5 points du module qui vous déçoivent le plus?
- 9.4 - Qu'apporte VTLS dans le contrôle et l'échange des données bibliographiques?
- 9.5 - D'autres éléments résultant du catalogage que vous souhaiteriez mentionner :

IV - Généralités

- 10.1 - Depuis combien de temps cataloguez-vous avec VTLS?
- 10.2 - Est-ce votre première expérience de catalogage automatisé?
- 10.3 - Le matériel, le logiciel et les périphériques ont-ils été acquis en même temps chez le même fournisseur?
- 10.4 - Quelle est la version du module que vous utilisez? [mentionnez aussi l'année]
- 10.4.a - Au moment de son acquisition, était-elle la version la plus récente?
- 10.5 - Pourquoi VTLS a-t-il été retenu par RERO? [les critères de choix]
- 10.6 - Est-ce que vous avez des responsabilités dans le fonctionnement du module ou du système?
- 10.6.a - Si oui, quelles sont vos responsabilités?
- 10.7 - D'autres éléments généraux sur la qualité de VTLS ou du catalogage informatisé que vous souhaiteriez mentionner :
- 10.8 - Souhaiteriez-vous recevoir le rapport de l'enquête?
[Si oui, veuillez mentionner votre adresse sur une feuille à part et l'annexer à ce questionnaire]
- 10.9 - Souhaiteriez-vous figurer sur une liste de participants dans le rapport ?
[Si oui, veuillez mentionner votre adresse une 2ème fois sur la feuille susmentionnée]
- [NB. La liste ne sera établie que si tout le monde est d'accord.]**
- 10.10 - Lieu :