

Ecole Nationale
Supérieure de
Bibliothécaires

Université
Claude Bernard
Lyon I

DESS Informatique
Documentaire

Rapport de stage

Proposition de documentation du logiciel DORIS et participation à la
définition du cahier des charges d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque

Ludovic MECHIN

sous la direction de Mme Annie THIEULENT et de M. Henri VIGNE,
respectivement Directeur Général et Directeur Scientifique et Technique
de la société EVER

1991

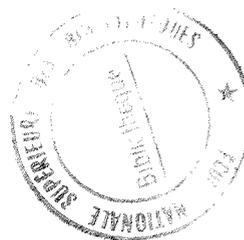
1991
Stages
18

**Ecole Nationale
Supérieure de
Bibliothécaires**

**Université
Claude Bernard
Lyon I**

**DESS Informatique
Documentaire**

Rapport de stage



Proposition de documentation du logiciel DORIS et participation à la
définition du cahier des charges d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque

Ludovic MECHIN

sous la direction de Mme Annie THIEULENT et de M. Henri VIGNE,
respectivement Directeur Général et Directeur Scientifique et Technique
de la société EVER

1991

[Rappel] titre : Proposition de documentation du logiciel DORIS et participation à la définition du cahier des charges d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque

[Rappel] auteur : Ludovic MECHIN

Stage effectué du 3 juin 1991 au 27 septembre 1991

à la Société EVER, 76 rue de Bellecombe 69006 Lyon, Tél. 78.52.42.32
sous la direction de Mme Annie THIEULENT, Directeur Général
et de M. Henri VIGNE, Directeur Scientifique et Technique

Résumé : L'étude et le test du logiciel DORIS ont permis d'en dégager les caractéristiques essentielles pour la rédaction d'une documentation commerciale et la mise à jour du manuel utilisateur. Les visites dans les bibliothèques, la connaissance des logiciels concurrents, et l'écoute des besoins des documentalistes ont contribué à l'élaboration d'un cahier des charges pour un logiciel de gestion de bibliothèque

Descripteurs : Logiciel de Gestion de Bibliothèque, Documentation commerciale, Manuel utilisateur, Gestion Electronique de Documents

Abstract : The studying and the testing of the DORIS software, enable us to outline the essential features for the writing of marketing leaflet and the dating of the user's book. The visites to libraries, the knowledge of the oponent softwares and the awareness of the documentalists' needs, lead us to elaborate schedule of conditions for a library managing system

Keywords : Library managing system, Marketing leaflet, User's book, Electronic Document Management

*

Possibilité de diffusion



Confidentiel

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toute l'équipe de la société EVER, qui, par sa gentillesse et ses précieux conseils, m'ont aidé et encouragé tout au long de ce stage. Et ont ainsi contribué à rendre cette expérience professionnelle, aussi intéressante qu'enrichissante.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	page 1
♦ PRESENTATION DE LA SOCIETE EVER	page 1
♦ PRESENTATION DU LOGICIEL DORIS	page 2
♦ PRESENTATION DU STAGE	page 4
1- Objet du stage	page 4
2- Les actions entreprises	page 4
Ière PARTIE : ANALYSE DU PRODUIT ET PROPOSITION DE DOCUMENTATION	page 6
1- La documentation commerciale	page 6
2- La documentation utilisateurs	page 7
IIe PARTIE : RECHERCHE ET ORGANISATION DE L'INFORMATION	page 9
1- Documentation concurrente en Gestion de Bibliothèque	page 9
2- Synthèse des techniques de protection du logiciel	page 14
3- Rassemblement de tables codées et normalisées, intégrables au logiciel LORIS	page 15
4- Eléments bibliographiques sur l'informatisation des bibliothèques ..	page 15
IIIe PARTIE : GESTION INFORMATISEE D'UNE BIBLIOTHEQUE :	
SYNTHESE ET PROSPECTIVE	page 17
1- Enquête dans des bibliothèques informatisées	page 17
2- Synthèse des cahiers des charges reçus par la société EVER	page 19
CONCLUSION	page 20
DESRIPTIF DES ANNEXES	page 21
ANNEXE 1	page 22
ANNEXE 2	page 23
ANNEXE 3	page 36
ANNEXE 4	page 38
ANNEXE 5	page 58
ANNEXE 6	page 60

INTRODUCTION

PRESENTATION DE LA SOCIETE EVER

Créée en 1990 par une équipe de spécialistes du traitement automatisé de l'information, la société EVER est une SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique) spécialisée dans la mise en place de programmes informatiques de Gestion Documentaire et de Gestion Electronique de Documents.

Basée à Lyon au 76 rue de Bellecombe dans le 6e arrondissement, lieu de son siège social, EVER dispose d'un bureau à Paris. La société a mis en place dès sa création, des accords de coopération et de partenariat internationaux pour la diffusion de ses produits sur le marché international. Bénéficiant d'une expérience de son personnel de plus de quinze années dans le secteur de l'informatique documentaire, la société EVER conçoit des logiciels exclusivement dans ce créneau, et commercialise ses solutions.

Société de Services, indépendante de toute source ou fournisseur privilégié, la société EVER conseille et assiste librement ses clients lors des différentes étapes qui conduisent à la mise en place d'un Système de Gestion Documentaire ou de Gestion Electronique de Documents depuis l'étude de sa faisabilité, l'élaboration du cahier des charges , en passant par l'adaptation à ses besoins jusqu'à la formation des utilisateurs, la mise en exploitation et le service après-vente personnalisé.

La société EVER a développé un logiciel de Gestion Electronique de Documents et de Gestion Documentaire (DORIS) et s'est lancée dans un développement spécifique de Gestion de Bibliothèque (LORIS).

PRESENTATION DU LOGICIEL DORIS

DORIS (Documentary Object-oriented Relational Information System) est une synthèse intégrée des méthodes d'organisation et des sciences de l'information. Ce logiciel permet de décrire simplement une réalité complexe et s'adapte tout à fait au stockage de grandes masses d'information, de nature très variée (document numérique, document éditeur ou traitement de textes, fax, télex, image analogique image vidéo, document sonore, document graphique).

Il est entièrement paramétrable, pour ce qui est des structures de fichiers et structures de fiches. Il est donc possible de définir exactement le modèle de fiche signalétique le plus approprié.

DORIS comporte deux chaînes de traitement parallèles :

La chaîne Gestion Documentaire

- . Gestion de la base de données documentaire
- . Consultation de la base de données documentaire
- . Visualisation et impression des fiches signalétiques
- . Sécurité des données

La chaîne Gestion Electronique de Documents et Archivage

- . Scannérisation ou Numérisation des documents
- . Stockage des documents sur serveur d'archivage
- . Consultation de la base de documents archivés
- . Visualisation et impression des documents archivés
- . Sécurité des documents archivés

Système innovant de Gestion Electronique de Documents reconnu, DORIS est aussi un puissant logiciel documentaire. Sa fiabilité est garantie par le choix des normes internationales :

- . UNIX pour le système d'exploitation
- . SQL pour le stockage des données
- . ASN 1 (Abstract Syntax Notation 1) pour la présentation des données
- . X-WINDOW pour l'interface utilisateur

DORIS est caractérisé par une grande souplesse d'utilisation et d'adaptation. C'est un outil parfaitement adapté aux besoins spécifiques des utilisateurs, quel que soit le volume de données à gérer. Il peut répondre à des applications très diverses de type Gestion Documentaire mais aussi et surtout Gestion Electronique de Documents.

Enfin, le système DORIS est rendu vivant par la programmation orientée objet, technique de programmation bien plus intuitive que la programmation traditionnelle : DORIS est écrit en langage EIFFEL et en langage C.

EIFFEL est un langage Orienté Objet, dont la philosophie de "classes" et d'interaction de classes est très proche de la philosophie documentaire classique d'organisation de l'information et de ses traitements. Les programmes écrits en langage Objet sont reconnus comme étant réutilisables, extensibles, fiables et portables.

C'est à partir du moteur documentaire DORIS que le développement de LORIS, logiciel de Gestion de Bibliothèque, a été envisagé. LORIS, qui est encore à l'état de maquette, permet la gestion de toutes les fonctions bibliothéconomiques souhaitables, rendues performantes par la puissance documentaire et la gestion électronique de documents propres à DORIS.

PRESENTATION DU STAGE

1) Objet du stage

Le stage devait comporter quatre parties :

- 1) Formation ou complément de formation au produit DORIS et aux outils utilisés
- 2) Analyse du produit DORIS.
- 3) Proposition de documentation DORIS adaptée aux utilisateurs documentalistes.
- 4) Participation à la définition du cahier des charges d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque.

Le formalisme de ces quatre phases ne doit pas cacher que des impératifs propres à la société ont conduit à privilégier certains aspects plutôt que d'autres. C'est ainsi que le projet de rédaction d'une documentation utilisateurs a été différé et remplacé par la rédaction d'une documentation commerciale (synthétique et détaillée) plus en conformité avec les besoins immédiats de la société.

2) Les actions entreprises

Plusieurs actions ont été conduites durant ce stage.

◆ Des actions d'urgence pour les besoins de l'entreprise :

- Analyse du produit et proposition d'une documentation commerciale pour le logiciel DORIS.
- Etudes de structures de fichiers extérieurs et proposition de structures normalisées (UNIMARC) cohérentes avec ces fichiers, en vue de la construction de maquettes de démonstration, et du chargement de fiches.
- Mise à jour du manuel utilisateur DORIS.

Des actions ponctuelles de recherche d'informations :

- Rassemblement d'une documentation détaillée conséquente sur les produits concurrents du logiciel LORIS et analyse précise de chaque logiciel.
- Synthèse des techniques de protection des logiciels et des programmes.
- Rassemblement de tables codées et normalisées intégrables au logiciel LORIS.
- Eléments de bibliographie sur l'informatisation des bibliothèques.

Une action d'information :

- Organisation d'une journée de démonstration DORIS pour les étudiants du D.E.S.S. d'Informatique Documentaire, le 15 juillet 1991 dans les locaux de la société EVER.

Des actions plus synthétiques et de plus longue haleine :

- Enquête sur les logiciels de Gestion de Bibliothèque (visite d'une dizaine de sites).
- Synthèse des cahiers des charges reçus par la société EVER.

La somme de ces actions ne débouche pas sur une synthèse unique ou sur un document très construit de type cahier des charges. En revanche, ce stage a permis de produire un certain nombre de documents utiles pour la société (Documentation commerciale complète du logiciel DORIS, synthèse des produits concurrents en Gestion de Bibliothèque, synthèse des cahiers des charges, fonctionnalités et structures "souhaitables" d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque). Beaucoup sont confidentiels puisqu'ils ont servi ou serviront à l'élaboration des structures définitives du logiciel LORIS. D'autres moins analytiques sont inclus à ce présent rapport de stage (compte-rendus de visites, documentation commerciale).

Plus que l'agrégat de résultats précis, ce rapport de stage est l'exposé de la méthode de travail employée pendant ces quatre mois qui seront divisés en trois grands thèmes pour la description :

- Analyse du produit et proposition de documentation
- Recherche et organisation d'informations
- Gestion informatisée d'une bibliothèque : Synthèse et Prospective

Ière PARTIE : ANALYSE DU PRODUIT ET PROPOSITION DE DOCUMENTATION

L'adaptation au produit DORIS a été très rapide, en raison de la grande simplicité d'utilisation du logiciel, de la maniabilité de la souris, et des avantages du multifenêtrage. Cette première approche a permis de tester pendant une bonne semaine les fonctionnalités de DORIS et de dégager les points forts du logiciel.

1) la documentation commerciale

♦ Après la découverte du logiciel, la deuxième étape fut la critique constructive de la documentation commerciale existante et la redéfinition, avec les responsables de la société, du concept DORIS. La proposition d'une nouvelle documentation axée sur la Gestion Electronique de Documents, fut l'aboutissement des premières semaines du stage.

Elle fut réalisée d'après la synthèse de la documentation commerciale des logiciels concurrents de Gestion Electronique de Documents. Les points forts mis en avant ont été retenus et réorganisés pour décrire DORIS.

L'utilisation des lettres de DORIS pour la rédaction d'une brochure commerciale ont permis de caractériser le logiciel de cette façon :

D iversité des applications
O uverture des structures
R apidité de mise en oeuvre
I ntégration de trois systèmes
S écurité des données

Ces intitulés de paragraphe synthétisent les fonctionnalités du logiciel de même que les suivants, toujours selon la même structure, s'efforcent de présenter la société :

E xpérience professionnelle
V ision globale
E coute personnalisée
R éponse adaptée

♦ Troisième étape : la documentation commerciale détaillée. L'ajout d'écrans pertinents à un texte plus conséquent que les arguments de la brochure commerciale demanda un travail d'analyse des fonctionnalités plus poussé, de même qu'une cohérence étroite entre les exemples d'applications décrites (revues de presse, brevets, entreprises) et les écrans appropriés.

Ce document d'une longueur de 26 pages est modulaire puisqu'en y ôtant les écrans, il devient un document commercial intermédiaire (15 pages), à mi-chemin entre la brochure commerciale et le 26 pages. Des extraits de ces documents figurent en annexe 1.

♦ La dernière étape en matière commerciale est la rédaction d'une documentation similaire pour LORIS : elle sera possible quand le logiciel sera définitivement structuré. Tous les outils sont néanmoins en place pour ce faire :

- Une documentation commerciale concurrente exhaustive et synthétisée
- Une structure de 4 pages éprouvée après diffusion des premiers 4 pages DORIS :

LORIS s'appelle Library Object oriented Relational Information System) et sera décrit en 5 paragraphes qui pourraient être :

- L iberté d'utilisation
- O uverture des structures
- R ichesse des fonctionnalités
- I ndexation pointue
- S écurité documentaire de l'outil DORIS

2) la documentation utilisateurs

♦ Le manuel utilisateur existant, illustré de nombreux écrans, et agrémenté d'un cours d'initiation rapide à DORIS, dut être mis à jour au moment de l'installation pour test du logiciel dans une entreprise. Les récentes transformations des écrans (changement de nom de certaines fonctions, fonctionnalités non documentées) donnèrent l'occasion de le mettre à jour en essayant, dans la mesure du possible, d'en éliminer les lourdeurs et d'en étoffer l'index.

♦ La deuxième mise à jour toucha le module d'archivage non encore documenté. La description des principales fonctions d'archivage (scannérisation, lien de fiches à des images, visualisation d'images numérisées) fut réalisée après une petite recherche documentaire sur la technique de la GED (résolution, niveaux de gris, etc...).

La rédaction d'un cours d'initiation Archivage inspirée du cours d'initiation DORIS, acheva la mise à jour du manuel utilisateur.

♦ Il reste tout à faire pour la documentation utilisateur de LORIS. L'examen minutieux des manuels d'autres logiciels, ajouté au témoignage d'utilisateurs, ont permis de consigner par écrit les erreurs à éviter dans la conception d'une nouvelle documentation, et les bonnes idées à utiliser.

Cette partie de rédaction ne s'est pas faite de manière linéaire, elle fut une activité permanente durant tout le stage. Elle est loin d'être contradictoire avec les autres activités entreprises dans la mesure où elle permet la synthèse de l'information trouvée.

IIe PARTIE : RECHERCHE ET ORGANISATION DE L'INFORMATION

Une société informatique, spécialiste de gestion documentaire, a besoin de connaître l'information puisqu'elle travaille à la gérer. Mais d'un autre côté, elle a besoin d'informations pour progresser et pour se développer. Cette recherche d'informations a été un autre aspect de ce stage.

1) Documentation concurrente en Gestion de Bibliothèque

♦ Tous les producteurs de logiciels de Gestion de Bibliothèque inscrit au Catalogue du CXP ont été contactés soit courrier (vingtaine d'envois), soit par téléphone pour les relances éventuels. A ce jour, 23 sociétés ont répondu, ce qui correspond à 24 logiciels de Gestion de Bibliothèque (on a écarté les logiciels de Gestion purement Documentaire en faisant une exception avec TAMIL (gestion du bulletinage et du thésaurus). Voici la liste des logiciels et les sociétés qui les produisent avec un petit descriptif synthétique des points forts et des points faibles de chaque produit.

LOGICIEL	SOCIETE + PRIX	POINTS FORTS/POINTS FAIBLES
ADVANCE	<p>GEAC</p> <p>♦ 50.000 F (2 postes) ♦ 1.000.000 F (+ de 155 postes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les formats MARC possibles - Possibilités de recherche accrues - Ergonomie et facilité d'emploi - Gestion des devises (Acquisitions) - Gestion pointue du bulletinage - Grande compatibilité matérielle - Limites liées au syst. d'expl. PICK
ALEXANDRIE	<p>G.B. CONCEPT</p> <p>♦ 10.500 F (base) + 2.000 F par poste sup OPTIONS</p> <p>♦ 2.000 F Commandes ♦ 2.000 F Abonnements ♦ 5.000 F Archivage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilité de mise en oeuvre - Bonne gestion de thésaurus - Module périodique performant (en particulier le bulletinage) - Archivage des textes, images et sons - Logiciel uniquement sur Macintosh - Aucune référence aux normes - s'adresse surtout aux Centres de Doc
APEX-MEDIA	<p>TANIS</p> <p>♦ 50.000 F</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion d'une médiathèque - Souplesse du paramétrage - Portabilité sur PC - Pas de mention de thésaurus - Pas de mention de normalisation - Pas d'allusions aux périodiques - Documentation très succincte

LOGICIEL	SOCIETE + PRIX	PONITS FORTS/POINTS FAIBLES
BIBLIO	LA SOURCE INFORMATIQUE ♦ 25.000 F (Base) Catalogage, Prêts + Recherche ♦ 45.000 F (complète) + Autorités/Commandes	<ul style="list-style-type: none"> - Portabilité (MS-DOS, OS2, réseaux) - Souplesse du paramétrage, modularité - Simplicité d'utilisation - Possibilités de recherche médiocres - Pas de Gestion des périodiques - Emploi abusif du terme thésaurus : simple liste de mots (dictionnaire) - Logiciel onéreux (45.000 F complet)
BIBLIOTECH	PLATINUM ♦ 15.000 F (monoposte) ♦ 25.000 F (multiposte) + 2.500 F Téléchargement	<ul style="list-style-type: none"> - Convivialité, facilité d'utilisation - Bonne gestion du bulletinage - Dialogue d'aide à la recherche - Module d'importation de données - Interface vidéotex - Limites de taille, de nombre de champs, paramétrage limité - Uniquement sur Macintosh
DATATREK	DATATREK ♦ 22.000 F (complet) vendu par modules	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne portabilité (PC, Mac, Réseaux) - Gestion des périodiques - Module acquisitions bien pensé - Logiciel de conception ancienne - Ergonomie moyenne, logiciel peu convivial - Recherche documentaire limitée
DOBIS-LIBIS	IBM-France Pas de mention de prix	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne analyse des besoins des bibliothèques - Bonne gestion des périodiques - Editions nombreuses de catalogues - Manque de ponts entre les modules - Logiciel de conception ancienne - Module de recherche peu performant
DYNIX	ULTIMATE Pas de mention de prix Réputé assez cher	<ul style="list-style-type: none"> - Logiciel de conception moderne - Accepte de très gros volumes - Très bon gestionnaire (Acquisitions) - Interfaces nombreuses pour importation de notices (Réservoirs américains) - Portabilité sous UNIX très coûteuse - Système d'exploitation PICK limite les possibilités de paramétrage
EX-FOLIO	SCALLAIRE ♦ 25.000 F (MS-DOS) ♦ 70.000 F (UNIX) pour 3 postes Moteur documentaire ♦ 20.000 F (SYSDEX)	<ul style="list-style-type: none"> - Grandes possibilités de paramétrage - Logiciel innovant (SCALLAIRE éditeur de progiciels de GED (COROLLIS), de serveur d'images (SCANIS) - Langage expert d'aide à la recherche scénarios d'interrogation (SYSMEX) - Gestion de Bibliothèque complète - SGBD peu puissant et peu fiable

LOGICIEL	SOCIETE + PRIX	PONITS FORTS/POINTS FAIBLES
GLIS 9000	<p>GEAC</p> <p>◆ 450.000 F (45 postes) ◆ 1.000.000 F (155 postes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Système reconnu pour grandes bibliothèques et gros volumes - Modules performants d'importation de notices (reformatage,...) - Module de recherche utilisateurs puissant et diversifié - Ergonomie moyenne, écrans sinistres - Gestion des périodiques imparfaite
JLB-BIB	<p>JLB INFORMATIQUE</p> <p>(JLB-DOC)</p> <p>◆ 25.000 F (MS-DOS) ◆ 9.100 F (Module BIB)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profite de JLB-DOC (Gestion Doc.) - Simplicité d'utilisation - Optique temps réel (indexation) - Gestion de thésaurus (imparfaite) - Beaucoup d'erreurs de programmation - Pas de gestion multimédia annoncée - Pas de mention de respect des normes - Module de recherche très compliqué
LIBER	<p>LIBER</p> <p>◆ 40.000 F + 13.000 F par module de 4 postes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Richesse des fonctionnalités - Gestion performante des périodiques - Multiples tables intégrées d'aide à la saisie - Bonne gestion des listes d'autorités - Grandes possibilités statistiques - Médiocre gestion de thésaurus - Limites liées au syst. d'expl. PICK
LIBMAN	<p>TRANSOFT</p> <p>Pas de mention de prix</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de mention d'importation - Propose toutes les fonctionnalités de gestion sans surprises, sans innovations spectaculaires - Gestion de bibliothèque n'est pas la priorité de TRANSOFT
LIBS 100	<p>CLSI</p> <p>(UNIX)</p> <p>◆ 300.000 F à 30.000.000 F selon configuration</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portabilité (syst. d'expl. , Matér.) - Capable de gérer de gros volumes - Très interfacé avec des modules d'importation de données (vision américaine de la bibliothèque) - Ergonomie moyenne (messages anglais) - Pas assez d'intégration des modules - Logiciel le plus cher sur le marché
LOGABIB	<p>TRILOG</p> <p>◆ de 38.000 F à 68.000 F</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portabilité (MS-DOS, UNIX) + tous types de matériels - Convivial, normalisé, multimédia - Gère toutes fonctions souhaitables - Difficile à juger avec la documentation fournie

LOGICIEL	SOCIETE + PRIX	PONITS FORTS/POINTS FAIBLES
LORIS	EVER (UNIX) ♦ 85.000 F Version complète	<ul style="list-style-type: none"> - Portabilité (tous matériels) - UNIX, syst. reconnu d'avenir en gestion de bibliothèques - Toutes fonctions de gestion de bibliothèques et centres de doc - Gestion électronique de documents (scannérisation des sommaires) - Aide à la saisie (nombreuses tables) - Gestion de toutes listes d'autorités - Logiciel innovant mais non-installé
MICROBIB	Arnold LEININGER Bibliothèque Municipale de NEUFCHÉF ♦ 2.000 F (sous DBase)	<ul style="list-style-type: none"> - Petit logiciel développé par un documentaliste sous DBase III + - Gestion des fonctions principales pour un petit dépôt (catalogage, opérations de prêts et retours) - Utilisable avec portable
MULTILIS	GROUPE SOBECO ♦ de 185.000 à 455.000 F selon configuration	<ul style="list-style-type: none"> - Simplicité et convivialité - Logiciel très respectueux des normes - Interfaces de récupération de notices (bases de données, etc...) - Gestion des commandes-Tx des devises - Logiciel canadien multilingue - Possibilités de recherche limitées - Logiciel coûteux (formation aussi)
OASIS	DAWSON FRANCE ♦ 24.500 F par module	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des périodiques performante - Recherche sur orthographe voisine - Tous modules bibliothéconomiques - Gestionnaire puissant:relances, etc. - Pas de compatibilité UNIX - Documentation bien conçue - Catalogage monographies + PES seulmt
OPSYS	OPSYS ♦ 90.000 F (complet) coût logiciel	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion multimédia (respect normes) - Langages d'interrogation : ACCESS,.. - Module Gestion de BCP bien conçu - Logiciel référence (+ de 200 sites) - Emploi abusif du terme thésaurus - Gestion des périodiques médiocre - Recherche documentaire limitée - Paramétrage limité : syst. exp. PICK
PAPRIKA	DECALOG ♦ 30.000 F (Base) + ♦ 7.000 F (Périodiques) ♦ 7.000 F (Commandes) ♦ 4.000 F (Ed.cod.bar.) ♦ 3.000 F (Saisie portable) ♦ 3.750 F Thes. Motbis	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse intelligente des besoins des bibliothécaires et documentalistes - Logiciel convivial et simple - Bonne gestion des périodiques - Gestion des commandes intelligente (Récupération d'informations) - Portable uniquement sur PC - Ne s'adresse qu'aux petites unités

LOGICIEL	SOCIETE + PRIX	PONITS FORTS/POINTS FAIBLES
SDL-MEDIA	SCETORG (UNIX) ♦ 70.000 F à 300.000 F	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des normes (ISBD, MARC) - Possibilités de paramétrage - Logiciel de conception ancienne - Pas de Gestion de listes d'Autorités - Faiblesse de la recherche - Pas de Gestion des périodiques ni des abonnements
TAMIL	TAMIL ♦ monoposte 1 base + 5 sous-bases 15.000 F à ♦ multiposte 10 bases + 500 ss-bases 90.000 F	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de thésaurus correcte : Diverses relations - Bonne gestion des périodiques (Module bulletinage cohérent) - Paramétrage limité (longueur de champs, bases, taille des fiches) - Possibilités de recherche faibles pour un logiciel documentaire
TECHLIBPLUS	I.D. France ♦ 96.000 F à 268.000 F selon configuration	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche en texte intégral - Gestion électronique de documents - Logiciel très interfaçé:toutes bases - Portabilité importante (UNIX,...) - Gestion fine des périodiques : gestion suppléments et N° spéciaux - Logiciel surtout doctaire (BASIS+) - Logiciel coûteux
TOBIAS	DATAPOINT ♦ à partir de 40.000 F ♦ 104.000 F multiposte (15 postes)	<ul style="list-style-type: none"> - Logiciel multimédia (respect strict des normes) - Très bonne analyse des besoins : Un des meilleurs logiciels - Toutes fonctions bibliothéconomiques - SGBD "maison" souvent non compatible - Pas de portage sous UNIX - Limites de fait du paramétrage

♦ Cette importante masse d'informations a été dépouillée par produit et par fonction bibliothéconomique. Chaque fiche est une description complète des fonctionnalités annoncées par le producteur, les points faibles constatés dès la lecture (absence de telle ou telle fonction, emploi abusif de termes spécialisés : thésaurus, listes d'autorité), les points forts selon les producteurs, enfin des indications de prix le cas échéant.

La synthèse de toutes ces informations permet une connaissance précise des concurrents de la société EVER; elle offre surtout un panorama des fonctions courantes proposées par les logiciels de Gestion de Bibliothèque. Des exemples de fiches par produit se trouvent en annexe 2.

2) Synthèse des techniques de protection du logiciel.

Les logiciels ne sont pas brevetables et sont protégés par la loi du 11 mars 1957, relative au Droit d'Auteur (modifiée par la loi du 3 juillet 1985 pour les logiciels). Des organismes privés proposent de protéger les programmes sources et d'intenter des poursuites en contrefaçon le cas échéant :

- L'A.P.P. (Agence pour la Protection des Programmes)
119, rue de Flandre 75019 Paris
- La S.C.A.M. (Société Civile des Auteurs Multimédia)
38, rue du Faubourg Saint-Jacques 75014 Paris

Les écrans et tout ce qui touche à la présentation du logiciel peuvent être déposés chez un huissier sous enveloppe cachetée, la date de dépôt étant la référence en matière de recherche d'antériorité.

♦ Une rapide recherche à L'I.N.P.I. (Institut National de la Propriété Industrielle), sur les dernières années (1988 et après), dans les classes :

- **G 06 F** (Calculateurs numériques dans lesquels une partie au moins du calcul est effectuée électriquement. Dispositifs pour manipuler des données numériques),
- **G 06 K** (Reconnaissance des données; présentation des données; supports d'enregistrements; manipulation des supports d'enregistrement.) et
- **G 11 D** (Transmission des données numériques entre mémoires dynamiques et statiques)

a permis de cerner ce qui pouvait être brevetable dans les produits connexes au logiciel développés par la société EVER (serveur fax, driver scanner, driver logiciel de compression/décompression de données). Cette première approche devant servir de base à une recherche plus précise débouchant sur une procédure de brevetage.

3) Rassemblement de tables codées et normalisées intégrables au logiciel LORIS.

Un logiciel de Gestion de Bibliothèques est d'autant plus agréable à utiliser qu'il possède un grand nombre de tables intégrées. La structure de LORIS rendant l'adjonction de ces tables très facile, un travail de chargement du logiciel en listes et tables a été entrepris et continue avec l'objectif de donner au bibliothécaire tous les outils pour la gestion de son unité documentaire. Il s'agit non seulement de listes utiles pour le catalogage ou le prêt mais aussi le chargement de listes d'autorité de toutes sortes (éditeurs, fournisseurs, mots-matières etc...).

. Les normes de catalogage (Description bibliographique et Supplément multimédia) ont fourni la matière nécessaire à l'établissement de telles listes.

. Le Guide 91/92 de l'Edition francophone, supplément au N° 27-31 de Livres Hebdo du 5 juillet 1991 a permis de constituer un fichier Editeur (fichier qui permet en outre, grâce aux contrôles LORIS, de remplir automatiquement l'éditeur après saisie du numéro normalisé. La liste des tables constituées se trouve en annexe 3 avec extraits de certaines tables.

4) Eléments bibliographiques sur l'informatisation des bibliothèques.

Une petite recherche documentaire a été réalisée sur l'informatisation des bibliothèques et les besoins des bibliothécaires. Force est de constater qu'il y a peu de synthèses récentes sur le sujet si l'on excepte l'ouvrage d'Annie Gourdier, à paraître à l'automne. Toutes les enquêtes réalisées chez les producteurs de logiciels et les besoins des bibliothèques souffrent du nombre très faible de réponses reçues et analysées.

L'informatisation des bibliothèques et centres de documentation / Collier Philippe, assisté de F. LUCAS; collection Nouvelles Technologies Documentaires.- Paris : A Jour; 1990. - 80 pages. ISBN 2-903685-24X. - 160 Francs.

L'informatisation des bibliothèques en France : logiciels disponibles / Annie Gourdier. - Marseille ; Rocquencourt : CESIA, 1985 .- 295 p. - ISBN 2-093665-15X

L'automatisation des bibliothèques municipales : dossier d'information /
Ministère de la Culture, D.L.L. - Paris : Ministère de la Culture, 1982. -51 p.

Informatique et bibliothèques : pourquoi et comment informatiser une
bibliothèque? / par Anne Boulet, Jacques Kériguy, Lucien Marlot, ... - Paris :
éd. du Cercle de la Librairie, 1986. - 275 p. - Collection Bibliothèques, ISSN
0184-0886). - ISBN 2-7654-0344-9

L'Informatisation des BCP : actes des journées d'études, Moulins 20-21 Juin 1988
/ [organisées par l'] Association des directeurs de bibliothèques centrales de
prêt. - Charnay-les-Mâcon : Association des directeurs de bibliothèques
centrales de prêt, 1988. - 131 p. - ISBN 2-9503364-0-X

L'Introduction de l'informatique dans les bibliothèques et les centres de
documentation / Association des bibliothécaires français. - Nancy : Bibliothèque
Inter-Universitaire, 1981. - 73 p.

Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisées par les
usagers/ Joëlle Le Marec. - Paris : Bibliothèque Publique d'Information, 1989.

L'informatisation des bibliothèques./ Annie Gourdier. - Paris : A jour; 1991,
600 p. - 900 F. (à paraître en octobre)

Le travail de documentaliste décrit dans cette deuxième partie s'est fait ponctuellement pour satisfaire aux besoins de la société. C'est une démarche nécessaire et préalable à d'autres travaux qui sont décrits dans la dernière partie de ce rapport : l'analyse synthétique n'est possible qu'une fois réunis tous les éléments de la recherche.

IIIe PARTIE : GESTION INFORMATISEE D'UNE BIBLIOTHEQUE : SYNTHESE ET PROSPECTIVE

Les visites dans les bibliothèques et les centres de documentation informatisés, ainsi que la synthèse des cahiers des charges reçues par la société EVER pour des applications de Gestion de Bibliothèque, ont constitué la plus grande partie du stage et certainement la plus éclairante sur ce que serait le logiciel "idéal" de Gestion de Bibliothèque.

1) Enquête dans les bibliothèques informatisées

Un produit performant de Gestion de Bibliothèque doit répondre totalement aux besoins des utilisateurs bibliothécaires et documentalistes, à savoir proposer des structures de fichiers et des grilles de saisie adaptées à leur travail de tous les jours. Par ailleurs, un logiciel doit être simple et ne pas compliquer des tâches facilement gérables manuellement. C'est dans cette optique qu'une enquête dans les bibliothèques et centres de documentation informatisés a été réalisée de juillet à début septembre.

L'objectif poursuivi était simple :

- d'une part, voir travailler les bibliothécaires avec l'informatique et enregistrer leurs remarques sur le logiciel et sur les améliorations éventuelles à y apporter,
- D'autre part, tester sur site les produits de Gestion de Bibliothèque du marché en notant les points forts et les points faibles de chaque logiciel.

Chaque visite a donné lieu à la rédaction d'un petit document descriptif des principales fonctionnalités analysées, des points forts remarquables et des lacunes constatées. Ces documents d'usage interne sont utiles pour la connaissance précise des concurrents de la société. Ils sont instructifs dans la mesure où ils décrivent précisément ce qu'un logiciel de Gestion de Bibliothèque doit proposer.

Voici la liste des établissements visités avec les logiciels correspondants et leurs sociétés productrices. Des exemples de fiches de visites se trouvent en annexe 4.

- 1) 2 juillet 1991 : Visite à la Bibliothèque Municipale de Lyon Part-Dieu pour une démonstration du logiciel GLIS 9000 (GEAC).
- 2) 12 juillet 1991 : Visite à la Maison du Livre, de l'Image et du Son à Villeurbanne pour une démonstration du logiciel OPSYS (OPSYS).
- 3) 18 juillet 1991 : Visite à la Bibliothèque Universitaire de Lyon III (Bibliothèque de Droit et de Gestion) pour une démonstration du logiciel LIBER (LIBER).
- 4) 24 juillet 1991 : Visite à la Bibliothèque Inter-Universitaire de Lyon III pour une démonstration du logiciel de prêt MOBIBOP (ISL).
- 5) 7 août 1991 : Visite à la Bibliothèque Centrale de Prêt du Rhône à Bron pour une démonstration des fonctionnalités du logiciel OPSYS (OPSYS) en BCP.
- 6) 23 août 1991 : Visite au Centre de Documentation de la Compagnie Nationale du Rhône à Lyon pour une démonstration du logiciel JLB DOC (JLB Informatique).
- 7) 27 août 1991 : Visite à la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire, pour une démonstration du logiciel LIBS 100 (CLSI).
- 8) 28 août 1991 : Visite au Centre Culturel de Rilleux-la-Pape (Espace BAUDELAIRE) pour une démonstration d'un logiciel maison de Gestion de Bibliothèque.
- 9) 4 septembre 1991 : Visite à la Bibliothèque Municipale de Vaulx-en-Velin, pour une démonstration du logiciel TOBIAS (DATAPOINT).
- 10) 5 septembre 1991 : Visite au Centre de Documentation de la société ATOCHEM, pour une démonstration du logiciel OASIS (DAWSON-FRANCE).
- 11) 6 septembre 1991 : Visite à la Bibliothèque Municipale de Villefranche-sur-Saône , pour une démonstration du logiciel SDL MEDIA (SCETORG).
- 12) 6 septembre 1991 : Visite à la Bibliothèque Municipale de Meximieux, pour une démonstration du logiciel PAPRIKA (DECALOG).

2) Synthèse des cahiers des charges reçus par la société EVER

Cette synthèse a été très longue à réaliser puisqu'au cours du stage, de nouveaux cahiers des charges parvenaient à la société. La synthèse a porté sur 13 cahiers des charges (1 Bibliothèque Universitaire, 3 Bibliothèques Municipales, 4 BCP, 5 Centres de Documentation). La synthèse a été faite en deux phases :

- Un dépouillement exhaustif de chaque document et classement par grande fonction bibliothéconomique : Acquisitions, Catalogage, Gestion des listes d'autorité, Recherche/Consultation, Prêts et Réservations, Statistiques et Editions, Gestion des tournées.

- La synthèse proprement dite ne fut pas aisée dans la mesure où les unités documentaires décrivent des modes de fonctionnement en conformité avec leur existant respectif. La règle observée, dès lors, fut de choisir la solution la plus logique, et en règle générale, celle qui revenait le plus souvent. Cette synthèse a mis en lumière, la grande hétérogénéité des cahiers des charges, non pas sur la nature des besoins qui sont relativement similaires, mais dans la manière de les exprimer. Ce travail s'est révélé utile à double titre :

- D'abord parce qu'il a permis de compléter la synthèse de la documentation concurrente et celle des visites en apportant la vision des professionnels de la documentation et la somme des besoins des utilisateurs du système.

- D'autre part car il peut aisément servir de base à l'élaboration d'un document-type de réponse aux cahiers des charges, pour la société EVER.

Voici brièvement, ce qu'attendent les bibliothécaires et les documentalistes en matière de logiciel de Gestion de Bibliothèque, à la lumière de cette synthèse.

On trouvera en annexe 5, un extrait de cette synthèse : la description de la fonction **Recherche/Consultation**.

- Fonctionnement en temps réel (circulation et mise à jour)
- Respect des normes (ISBD, ISO) et des formats d'échange (UNIMARC ou MARC)
- Accueil de documents multimédia, avec grilles de saisie adaptées
- Restrictions des accès, sécurité et confidentialité des données
- Système mixte de recherche (interrogation professionnelle et simplifiée)
- Gestion de fichiers d'autorités et de thésaurus
- Gestion fine du prêt et des réservations

CONCLUSION

Ce stage de quatre mois dans une société de services en informatique a permis de mettre réellement en pratique les techniques documentaires acquises au cours de ce D.E.S.S. d'Informatique Documentaire. En effet, la recherche d'informations est la base de travail du documentaliste, l'organisation ou synthèse de cette information en est la deuxième étape. A côté de ces compétences purement documentaires, est venue s'ajouter la connaissance précise des bibliothèques et de leur environnement acquise durant l'enseignement du tronc commun de l'ENSB. Une connaissance à deux niveaux essentielle, pour la définition du cahier des charges d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque :

- La bibliothèque côté administrateur (catalogage, indexation, gestion des périodiques, etc...)
- La bibliothèque côté utilisateur (recherche d'informations, prêts, réservations, etc...)

C'est dans l'optique d'une connaissance plus accrue des besoins des bibliothécaires en matière de logiciel de Gestion de Bibliothèque qu'une enquête dans les bibliothèques a été menée. Elle fut en tout point instructive :

- d'un point de vue commercial, pour connaître les logiciels concurrents
- pour évaluer les besoins des professionnels de la documentation
- pour saisir les difficultés et les attentes des utilisateurs des bibliothèques

Enfin, une journée de présentation du logiciel aux autres stagiaires du DESS a permis de faire le point sur les différentes expériences et de garder le contact avec des personnes de même formation travaillant dans des entreprises différentes, aux besoins souvent complémentaires : DORIS était installé en test sur un site accueillant une stagiaire DESS. Ce travail diversifié fut très enrichissant et professionnellement très formateur. D'après Le Monde Informatique du 6 mai 1991, ces activités constitueraient les tâches confiées à un nouveau intervenant dans l'entreprise : l'ingénieur documentaire. L'article qui décrit ce "nouveau métier" se trouve en annexe 6.

DESCRIPTIF DES ANNEXES

ANNEXE 1 : ♦ Extrait de la documentation commerciale détaillée DORIS avec écrans
Partie intitulée : **Visualisation d'une fiche.**

♦ 4 pages commercial DORIS

ANNEXE 2 : 3 exemples de fiches de synthèse de la documentation commerciale des logiciels concurrents de Gestion de Bibliothèque :

- ♦ OPSYS (Société OPSYS)
- ♦ TOBIAS (Société DATAPOINT)
- ♦ JLB-BIB (Société JLB INFORMATIQUE)

ANNEXE 3 : Liste des tables constituées et intégrées dans LORIS avec 3 exemples

- Table codée relative aux mentions d'illustrations normalisées
- Codes normalisés des périodicités des publications en série
- Quelques fiches d'éditeur pour la constitution du fichier d'autorité.

ANNEXE 4 : 3 exemples de compte-rendus de visites de Bibliothèques informatisées

- GLIS 9000 (GEAC) (Bibliothèque Municipale de Lyon)
- LIBER (LIBER) (Bibliothèque de Droit et de Gestion, Lyon III)
- LIBS 100 (CLSI) (Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône et Loire)

ANNEXE 5 : Extrait de la synthèse des Cahiers des Charges reçus par la société
EVER : description de la fonction Recherche documentaire.

ANNEXE 6 : Article de Dominique DEBAS, "L'ingénierie documentaire" in
Le Monde Informatique, N° 455 , 6 mai 1991, p. 23

ANNEXE 1

VISUALISATION ET IMPRESSION DES FICHES SIGNALÉTIQUES

DORIS permet de créer des éditions papier sophistiquées.

Le résultat d'une recherche peut être visualisé à l'écran, imprimé ou récupéré dans un fichier.

La visualisation des réponses, tout comme l'impression peut se faire à tout moment, quelle que soit la position de la question dans la session de consultation. Le format d'affichage des réponses peut être soit pré-défini, soit défini par l'utilisateur avant visualisation.

DORIS intègre des outils puissants de mise en page, permettant de numérotter automatiquement les sections d'un document, de produire des index et des références croisées, de gérer les marges, entêtes, etc...

Il permet de mettre en page des bibliographies, des tableaux, des résultats de recherche documentaire, etc...

Visualisation d'une fiche signalétique

The screenshot shows a window titled "Interrogation Documentaire". Inside, the following text is displayed:

```
NUMERO DE LA FICHE
1

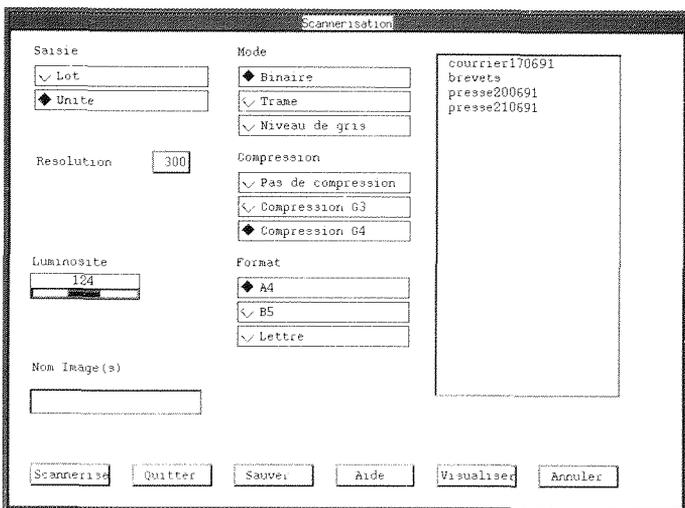
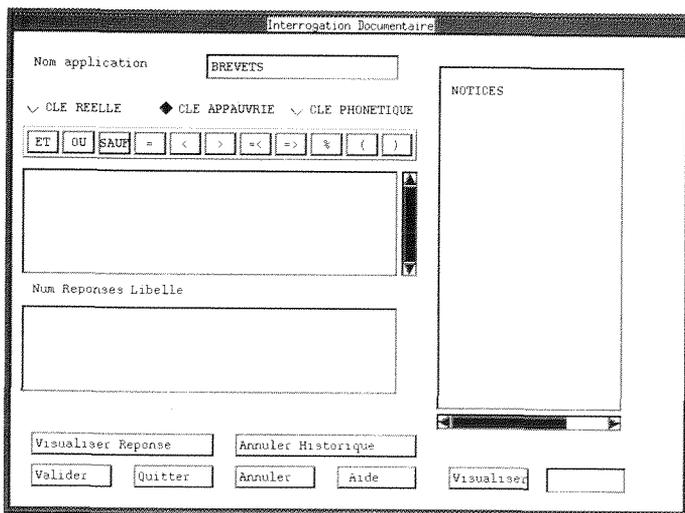
AUTEUR
Société EVER
TITRE
DORIS : Documentary Object oriented Relational Information
System
TYPE_DOCUMENT
Documentation commerciale
LANGUE
English
DESCRIPTEURS
Software/Information system/Object oriented system
RESUME
A relational general data storage system for large volumes of
data and their architecture. A documentary system for
accessing data and updating and refining its classifications.
An object oriented system for operationally classifying and
selectively processing data as needed.
```

At the bottom of the window, there is a control bar with the following elements:

Reponse :

Système innovant de Gestion Electronique de Documents, DORIS est aussi un puissant logiciel documentaire.

DORIS s'adapte à vos besoins spécifiques sans bouleverser l'organisation existante.



Diversité des applications

Entièrement paramétrable, DORIS permet de définir simplement des applications variées quel que soit le volume de données à traiter :

- archives
- bibliothèques
- brevets
- cahiers des charges
- catalogues produits
- circulaires
- contrats
- courrier
- déclarations
- documentation technique
- dossiers
- médiathèque
- polices d'assurances
- revue de presse

et plus généralement, toute application de Gestion Electronique de Documents.

Ouverture vers l'extérieur

DORIS offre la possibilité d'importer des fichiers externes (traitement de texte, tableurs, logiciels documentaires, base de données etc.).

A l'inverse, DORIS sait exporter des données vers d'autres logiciels (CAO, PAO, SGBDR). Ces fonctions d'échange en font un outil ouvert et performant.

DORIS intègre les nouvelles technologies d'archivage. Fonctionnant avec des interfaces scanner et/ou Disque Optique Numérique de type WORM, DORIS permet l'archivage de données numérisées multimédia : textes, images et sons. Il permet la compression des données aux normes G3 et G4.



DORIS[®]
from
EVER

La valorisation

du
Capital Information

votre interlocuteur

Expérience professionnelle

EVER met à votre disposition une équipe d'ingénieurs, d'informaticiens et de formateurs hautement qualifiés.

Grâce à leur savoir-faire acquis par une expérience professionnelle de plus de 10 ans, ce sont de véritables spécialistes du traitement automatisé de l'information.

Vision globale

EVER vous propose une palette complète de services depuis l'étude de faisabilité, l'élaboration du cahier des charges jusqu'à la formation des utilisateurs en passant par le développement logiciel, sa mise en exploitation et le service après-vente.

Ecoute personnalisée

La volonté première d'EVER sera toujours :

- . L'écoute de vos besoins pour mettre à votre disposition des outils opérationnels et fiables ;
- . la prise en compte de votre environnement informatique pour combiner au mieux, innovations technologiques et objectifs économiques de rentabilité.

Réponse adaptée

EVER vous apporte une réponse adaptée et des solutions cohérentes et concrètes à tous les aspects spécifiques de votre chaîne de traitement de l'information.

Gestion Electronique de Documents

Rapidité de mise en œuvre

DORIS est un logiciel convivial et simple d'utilisation.

Le multifenêtrage et la souris permettent de maîtriser très facilement le fonctionnement du logiciel.

Des écrans d'aide sont disponibles à tout moment.

Les rubriques sont multivaluées et en format variable.

La création d'index sur une ou plusieurs rubriques, avec ou sans liste de mots vides, est un gage de fiabilité et de rapidité de la recherche.

DORIS propose un mode de recherche en langage simple. Opérateurs booléens et de comparaison, troncatures, historiques d'interrogation, recherche par étapes, profils, thésaurus, enrichissent les possibilités de recherche.

Intégration de trois systèmes

DORIS allie la puissance du relationnel, la finesse du documentaire et la souplesse de programmation de la conception objet.

En intégrant ces 3 visions, DORIS est un véritable outil d'aide à la description de systèmes complexes, un logiciel qui fait le lien entre les sciences de l'information et les méthodes d'organisation.

DORIS organise l'information.

La structuration hiérarchique des données et les liens multi-fichiers font de DORIS un système de représentation statique et dynamique de la réalité qui nous entoure. Ce système est rendu vivant par des techniques bien plus intuitives que les solutions informatiques traditionnelles.

Sécurité des données

DORIS garantit la confidentialité des données stratégiques et contrôle l'intégrité des données.

L'accès aux informations présente 3 niveaux de sécurité: UNIX, SGBDR et DORIS.

DORIS prévoit des procédures de recouvrement en cas d'incident technique.

La pérennité du système est assurée par le choix des Normes Internationales (ISO) et des grands standards du marché :

- UNIX
- SQL
- ASN1
- X-WINDOW
- ETHERNET.

ANNEXE 2

PRESENTATION GENERALE

La synthèse de la documentation commerciale détaillée des logiciels de Gestion de Bibliothèque vient compléter la synthèse des visites des bibliothèques et centres de documentation informatisés et la synthèse des cahiers des charges reçus par la société EVER.

Les paragraphes L'ACCENT EST MIS SUR : sont les résumés des points forts des logiciels vus par les sociétés qui les commercialisent.

Certaines documentations étant moins complètes que d'autres, chaque analyse est différente et la comparaison exacte s'avère dès lors difficile.

Les paragraphes POINTS FAIBLES CONSTATES : sont les résumés des points faibles décelés à la lecture de la documentation.

OPSYS (Société OPSYS) gestion informatisée de médiathèque

Système modulaire dont les modules peuvent être installés séparément.

◆ GESTION DU CATALOGUE

- . saisie unique d'une notice déclinée par la suite en exemplaires.
- . grille de catalogage (norme Z 44-073, notice moyenne ISBD) dans l'ordre de al norme.
- . gestion de fichiers d'autorité (8 au total : auteur, éditeur, collection, matière, indice DEWEY, langue, genre, centre d'intérêt) renvois pour les sigles dans le fichier d'autorité collectivité auteur.
- . saisie ISBN manuellement ou par lecture optique.
- . contrôle de l'ISBN et affichage automatique de l'éditeur et du lieu présumé de publication.
- . pas de gestion de thésaurus mais gestion hiérarchique des vedettes, sous-vedettes et sous-sous-vedettes avec possibilité de créer des descripteurs et d'établir les relations et renvois le cas échéant. Utilisation de cette liste en saisie et en interrogation du catalogue.
- . possibilités d'éditions de catalogues avec classement par les critères suivants n° d'exemplaire, cote, auteur, titre, matière.

◆ GESTION DES PRETS

- . lecteurs
 - gestion en temps réel du fichier lecteur avec accès par le n° de carte (entré ou lu par crayon optique), ou par le nom ou partie du nom.
 - gestion des cartes perdues ou volées par verrouillage.
 - messages d'anomalies apparaissent sur le fichier lecteur (irrégularité)

. prêts et réservations

- blocage du prêt si anomalies, blocage levé par le bibliothécaire
- visualisation de la fiche lecteur
- réservations possibles à n'importe quel endroit du réseau
- lettres de mise à disposition des ouvrages
- lettres de rappel pour les retards (paramétrables)

. cotisations et amendes

◆ **GESTION DES STATISTIQUES**

- . statistiques sur le fonds (nombre de documents, acquisitions dans l'année)
- . statistiques sur les prêts (nombre de prêts, classement par supports)
- . statistiques d'accessibilité du document (nombre d'interrogations du public par titres, auteurs, sujets et pourcentage d'interrogations ayant abouti; nombre de réservations et nombre d'ouvrages ayant fait l'objet de réservations.
- . statistiques emprunteurs (nombre d'inscrits par âge, par catégorie professionnelle, nombre d'inscrits dans l'année, nombre de non-réinscrits..., vitalité des lecteurs (de 0 à n livres dans l'année)
- . édition automatique du rapport annuel d'activité demandé par la D.L.L.

◆ **GESTION DES COMMANDES**

- . contrôle préalable des doublons (indication si l'ouvrage est déjà dans le fonds).
- . exploitation des suggestions de commandes formulées par le public sur minitel.
- . édition des bons de commandes triées par fournisseur, éditeur et par auteurs.
- . suivi des commandes (réception, relances, enregistrement des factures).
- . utilisation des données des commandes pour un pré-catalogage.

◆ **GESTION DES PERIODIQUES**

. bulletinage

- définition de l'abonnement (titre, auteur, périodicité, date d'abonnement ...)
- suivi de l'abonnement : numéros et numéros spéciaux.
- émission de lettres de rappel pour les N° manquants.
- consultation de l'état d'une collection sur une période donnée.

. dépouillement

- au niveau des numéros et des articles de chaque revue (articles accessibles par les mots-matières, et l'auteur (peu satisfaisant)
- gestion du prêt par codes à barres comme une monographie

◆ GESTION D'UNE DISCOTHEQUE

- . catalogage (avec année d'enregistrement, de réédition, de protection, marque, distributeurs, cotes, n° commerciaux)
- . gestion de l'état de santé du disque vinyle (nettoyage, suivi de la tête de lecture des lecteurs)
- . recherche adaptée aux supports (croisement d'un interprète et d'un chef d'orchestre), affichage en deux étapes : morceaux puis album.

◆ RECHERCHE DOCUMENTAIRE

- . recherche différenciée bibliothécaires (terminaux) et public (minitel)
- . recherche possible par auteur (acronymes + troncature) titre (mots du titre) le fichier autorité avertit des renvois éventuels, accès par sigles; par mots matières (sélection possible dans le "thésaurus OPSYS"); par collection ou par cote DEWEY.
- . possibilité au lecteur de réserver un ouvrage à partir de la recherche documentaire.
- . affichage par étapes du résultat de la recherche, puis choix de l'utilisateur, et affichage de la notice.
- . sur la notice les renseignements suivants : cote/section/réservations éventuelles/nombre d'exemplaires avec leur situations respectives : mention probable de retour pour les exemplaires empruntés.

◆ GESTION DES BCP

- . gestion des tournées et des dépôts
 - émission des avis de passage
 - tenues de statistiques propres aux dépôts
- . gestion des prêts et des réservations
 - émission de demandes de retour aux dépôts détenteurs pour des livres réservés
 - gestion des prêts et des réservations par portables et micro-portables.
 - gestion du prêt direct.
 - édition de catalogues de chaque dépôt.
- . consultation du fonds de la BCP par les dépôts via minitels

◆ GESTION DES CENTRES DE DOCUMENTATION (modules médiathèque adaptés aux centres de documentation)

- . catalogage (fichier collectivité-auteur et zone résumé)
- . gestion des périodiques (circulation du document pour plusieurs abonnés)
- . thésaurus véritable (TG, TS, TA) (?)
- . recherche documentaire (booléens, troncatures, étapes, combinaisons, visualisations à tout moment, sauvegardes d'historiques).

L'ACCENT EST MIS SUR :

- * fonctions avancées de catalogage, de gestion des prêts, réservations, acquisitions, fonctions statistiques, recherches, mouvements de documents.
- * recherche multimédia multicritères
- * récupération de notices (par accès télématique ou CD-ROM)
- * partenaires des bibliothécaires (formation, écoute, assistance)
- * capacité d'adaptation à toute structure (BM, BCP, Centres de doc, BU, etc...)
- * gestion des médiathèques (vidéo-, disco-, ludo-thèques format MARC normalisé)
- * référence OPSYS (+ de 200 installations)
- * optique temps réel (dialogue avec les usagers)
- * longueur variable des zones, champs, rubriques
- * langage d'interrogation de la base de données : ACCESS, FRANÇAIS
- * procédures puissantes de sauvegarde
- * possibilités de récupérer le catalogue d'une autre bibliothèque.
- * échanges de données grâce au format MARC international
- * flexibilité (possibilité d'extension à tout un réseau de médiathèques)
- * facilité d'emploi (utilisable par un personnel non-spécialisé, ergonomique)
- * conséquences immédiates de l'adoption d'OPYS :

pour le personnel

- allègement des tâches (enregistrement des prêts, rappels, retards)
- réduction des tâches répétitives (commandes, catalogage par récupération d'informations : fichiers interactifs)

pour le public

- moins d'attente à la banque de prêt
- moins d'erreurs et une meilleure information
- l'accès direct à l'information via le minitel

pour la direction

- meilleure rentabilité du fonds grâce à la réservation en réseau
- ventilation facilitée des statistiques (cohérence des acquisitions avec les besoins véritables)
- recèlement périodique rapide et fiable pour remplacer les exemplaires manquants ou disparus

POINTS FAIBLES CONSTATES :

- * thésaurus indigne de ce nom
- * faiblesse de la recherche documentaire
- * module de gestion des périodiques problématique :
 - un article dépouillé loin de constituer une fiche, n'est interrogeable que par un nombre de clés réduit.
 - le bulletinage est décrit de manière très floue : pas de traces d'échéancier automatique pourtant le must en la matière.
- * limites quant au paramétrage des structures.

TOBIAS (Société DATAPOINT)
Gestion informatisée des bibliothèques

FONCTIONS STANDARDS :

Gestion des adhérents
Gestion des prêts et des réservations
Gestion des catalogues multimédia
Gestion de la consultation et de la recherche documentaire (minitel inclus)
Gestion des éditions et des statistiques

FONCTIONS OPTIONNELLES :

Gestion des acquisitions et des budgets
Gestion des périodiques (bulletinage, suivi des collections, dépouillements)
Gestion des tournées des bibliobus
Intégration des notices externes grâce à des logiciels d'importation et de reformatage

◆ **GESTION DES ACQUISITIONS**

- . Les suggestions de commandes avec renseignement des champs suivants :
 - origine (annexe, bibliothèque centrale)
 - date
 - indications sur le document
 - * éléments bibliographiques : titre, auteur, éditeur, collection, ISBN ou N° commercial
 - * éléments descriptifs : cote, support
 - * éléments commerciaux et de gestion : prix unitaire, nombre d'exemplaires, fournisseur, type de crédit
 - références : de revue ou responsables de suggestion
 - traitement des suggestions : contrôle des doublons (document déjà possédé ou déjà en commande), saisie de commandes, consultation, modification, annulation, validation des bons de commandes. Une commande est datée et numérotée afin de pouvoir être complétée avant édition, le montant estimé de la commande est affiché.
 - traitement des offices (?)
- . Les commandes
 - édition des commandes, les bons comprennent les informations suivantes : lieu de livraison, liste des documents commandés par éditeurs, collections, auteurs + mention du nombre d'exemplaires.
 - le fichier fournisseur permet de préciser : les coordonnées fournisseurs, le pourcentage de la remise, l'enveloppe globale accordée, les montants facturés, les montants engagés

. La réception de la commande

- vérification de la commande par rapport à la livraison et aux éventuelles anomalies
- mise à jour comptable : l'utilisateur affecte lui-même les lignes d'acquisitions avec deux colonnes : montants engagés, montants réglés. Pour les dons, même mise à jour.
- mise à l'inventaire : récupération de toutes les informations saisies lors de la commande, la fiche peut être éditée. ces informations servent au pré-catalogage. Si l'ouvrage est déjà catalogué, rattachement des volumes à la notice en tant qu'exemplaires.

◆ GESTION DES PERIODIQUES

. Abonnements : se font par bibliothèque, fournisseur et section

- le renouvellement est traité par titre, fournisseur, bibliothèque et section
- des éditions sont possibles sur les abonnements en cours arrivant à échéance, les abonnements futurs non-encore servis, les abonnements non renouvelés (à supprimer à leur échéance)
- bulletinage et gestion des collections :
 - * saisie d'informations concernant un titre de périodique : périodicité, mention de dépouillement, informations relatives aux exemplaires (codes à barres, cote), informations relatives à l'abonnement en cours.
 - * "le bulletinage consiste à signaler au système l'arrivée de tel fascicule et à lui attribuer son numéro d'inventaire s'il est soumis au prêt; le programme crée et met à jour des fiches annuelles, base de la consultation des collections et de la gestion des relances aux fournisseurs. le bulletinage permet de consulter les collections et de connaître la situation de chaque exemplaire.

. Suivi de l'abonnement : les documents non-reçus sont signalés au moment du bulletinage, avec relance possible des fournisseurs

. Dépouillement :

- d'articles selon les normes ISBD, avec affectation d'une notice à un ou plusieurs articles précis avec clés Auteurs, Titres, Matières. Recherche par Auteur, Titre, Mots-Matières
- succinct : attribution à un fascicule d'un certain nombre de mots-matières. Recherche par mots-matières : le système indique le titre et le numéro du périodique

◆ GESTION BIBLIOGRAPHIQUE

. Saisie de la notice bibliographique

Remarques :

Grilles de saisie UNIMARC (normes Z44-050, et Z44-073 notices moyenne et complète). Aucune zone n'est obligatoire. Il faut un auteur/titre ou un auteur anonyme pour créer une notice. Après renseignement des différentes zones, la notice est construite avec la ponctuation normalisée. Des tables de codes sont incluses au logiciel, d'autres peuvent être entrées par le bibliothécaire en fonction de leurs besoins propres. La mise à jour des index se fait en temps réel : dès la fin de la saisie, la notice est accessible en recherche documentaire. Les documents sont décrits selon les normes ISBD suivantes :

- ISBD (M) Monographies
- ISBD (S) Publications en série
- ISBD (NBM) Non-livres
- ISBD (PM) Musique imprimée
- ISBD (CM) Documents cartographiques
- ISBD (D) Enregistrements sonores
- ISBD (CP) Articles de périodiques
- ISBD (A) Antiquariat

Ces normes permettent la gestion d'une base multimédia.

Toute saisie commence par une recherche de doublons, elle est assistée par la consultation des listes d'autorité en ligne, elle boucle par le renseignement des clés de recherche documentaire : mots-matières, indices, genres, niveau de lecture, langue du texte, caractéristiques d'exemplaires.

Catalogage des suites : notices simples et notices chapeaux. Possibilité d'éditer des fantômes des documents en prêt indirect qui sont empruntés.

. **Gestion des Autorités** : mise à jour de ces listes, imputation préalable ou constitution petit à petit. Système de renvoi définitif, d'orientation ou alternatif)

- Auteurs (tous types : principal, collectivités, anonymes, secondaires),
- Titres (tous types : propre, parallèle, sous-titre, complément
- Thésaurus matière : saisie des vedettes matières en les structurant selon la norme : vedettes, sous-vedettes ou en n'entrant que des descripteurs (lexique). Possibilités de spécialiser le thésaurus matière en thésaurii spécialisés.
- Indices systématiques : structure alphanumérique, interrogeables par troncature.

. Recherche documentaire

- accès public : sur une partie du catalogue (fonds, annexes) sur certains types (documents, langues, genres), interrogations par Auteur / Titre / Collection / Sujet / Genre / Indice systématique

- accès bibliothécaire : sur tout le catalogue, interrogations par Auteur / Titre / Collection / Sujet / Genre / Indice systématique / ISNB-ISSN / Cote / N° d'inventaire. Possibilités de combiner 18 critères différents pour la recherche spécialisée, édition de listes bibliographiques ou de catalogues. Opérateurs : ET, >, < : il s'agit d'une grille avec 18 champs à renseigner ou pas.
- affichage sous forme réduite : Auteur / Titre. Les réponses sont affichés par listes de 9 références précédées d'un numéro de ligne.
- renseignement relatifs aux exemplaires apparaissent grâce à une touche de fonction, idem pour les mots-matières des notices.
- conservation des étapes de recherche et possibilité de réservation à partir du résultat d'une recherche.

◆ GESTION DES TRANSACTIONS : ADHERENTS ET DOCUMENTS

. Inscription des emprunteurs : renseignement des champs suivants :

- Qualificatif, nom, prénom, date de naissance
- Type d'emprunteur (10 types)
- Adresse complète, téléphone
- Code quartier, code liaison, catégorie socio-professionnelle
- numéro d'adhérent contient le numéro de la bibliothèque.

Les seuls champs obligatoires sont le nom et l'adresse; par défaut l'inscription dure un an.

. Le prêt des documents

- la consultation sur place : un document peut être exclu du prêt (code)
- le prêt à domicile : un lecteur emprunte à tout point du réseau. La durée est paramétrée par les bibliothécaires, les règles peuvent être forcées. (pas de contrôle physique du système)
- le bibliothécaire peut avoir à tout moment la liste des emprunts par lecteur.
- principe de sortie des documents par lecture optique : mise à jour automatique des fichiers correspondants. Affichage d'un certain nombre de messages après lecture de N° lecteurs : documents non-rendus ou en retard, dettes ou renouvellements de cotisations, messages de réservations, d'information. Messages de signalement d'opérations à effectuer sur les documents (contrôle du matériel d'accompagnement, vérification de routine après X prêts) après lecture du code à barres du document.
- le retour des documents se fait par lecture optique ou par entrée manuelle des informations au clavier. le dernier emprunteur reste mémorisé par le système.

. Les réservations

- la réservation est faite par le bibliothécaire après consultation du catalogue. Elle s'effectue sur un titre de document : tous les exemplaires sont réservés pour le lecteur. Le premier rentré sera bloqué et suivra l'édition d'une lettre de mise à disposition, avec le titre et l'auteur de l'ouvrage, adressé au domicile du lecteur. Le système gère une file d'attente de 9 réservations.

. Les rappels

- édition périodiques de lettres de relances pour les livres en retard avec informations relatives aux documents; les délais d'envoi et les textes sont paramétrables : idem pour les amendes à payer. Prêt bloqué quand un nombre défini de retards a été atteint.

. Autres fonctionnalités

- prêt de documents pour une durée plus longue que prévue (dépôts)
- gestion des documents envoyés à la reliure, listings, suivis, etc..
- gestion du prêt entre-bibliothèques (nouveau codes à barres pour les documents qui sortent et qui entrent)
- prêt des périodiques (chaque numéro étant considéré comme un exemplaire de livre)

◆ EXPLOITATION DU FONDS

- . Le recolement : se fait par lecture des codes à barres des documents physiquement présents à la bibliothèque + identification des documents sortis (lecteur avec un terminal portable que l'on promène dans la bibliothèque). Après lecture des codes à barres, édition des documents manquants.
- . Eliminations suite au recolement : ouvrages pilonnés, suppression automatique du catalogue de consultation des notices qui correspondent aux exemplaires supprimés (dans le cas où tous les exemplaires sont supprimés); possibilité de garder les notices pour les bibliothécaires dans le cas du remplacement des exemplaires.
- . Modifications des données d'affectation qui sont liées à l'exemplaire

◆ STATISTIQUES INTERNES A LA BIBLIOTHEQUE

. Rapport annuel :

- statistiques de prêt : sorties par type de document, par genre, par poste de prêt et par bibliothèque dans le cas d'un réseau. Les transactions peuvent être éditées en fin de journée
- statistiques sur les emprunteurs : nombre d'adhérents inscrits par type, par quartier, par catégorie socio-professionnelle

. Statistiques internes :

- circulation des documents
- lecteurs
- activités des sections

◆ GESTION DU BIBLIOBUS

Deux solutions : gestion en temps réel des transactions grâce à une borne connectée dans chaque dépôt, ou fonctionnement autonome avec le système des portables : gestion en différé des transactions. Si le portable a une mémoire importante : possibilité de faire les vérifications lecteurs en temps réel même si les transactions seront enregistrées en temps différé.

◆ MENU PARAMETRE

Un grand nombre de variables peut être modifié en temps réel, avec protection par mots de passe

- Données liées au catalogue : tout ce qui concerne l'analyse du document : genre, cote, niveau lecture, type de public
- Données liées à la gestion des transactions : règles de gestion
- Données liées à la configuration des terminaux : terminaux interfaçables, interchangeables

L'ACCENT EST MIS SUR :

- * Ergonomie et simplicité d'utilisation
- * Respect des normes internationales (ISBD, UNIMARC)
- * Adaptabilité à tout type et toute configuration de bibliothèque (BM, BCP, BU, Centres de documentation)
- * Gestion de catalogue multimédia
- * Ouverture : intégration de nouvelles technologies (CD-ROM, vidéodisques, etc..)
- * Produit développé par des bibliothécaires pour des bibliothécaires, logiciel à vocation européenne
- * Système en temps réel (prêts, retours, etc...)
- * Recherche documentaire performante
- * Compatibilité des formats : échanges de notices
- * TOBIAS : "le savoir-faire bibliothèque"
- * Possibilités de cession de catalogues
- * Accès vidéotex facilités

ARGUMENTS COMMERCIAUX :

- ◆ Modernité : matériel standard, de référence
- ◆ Savoir-faire : toutes fonctions, tous supports, toutes compatibilités
- ◆ Communication : dialogue (ordinateurs centraux des mairies), échanges, minitel
- ◆ Ouverture vers le futur : image, sons, textes (archivage et recherche), CD-ROM

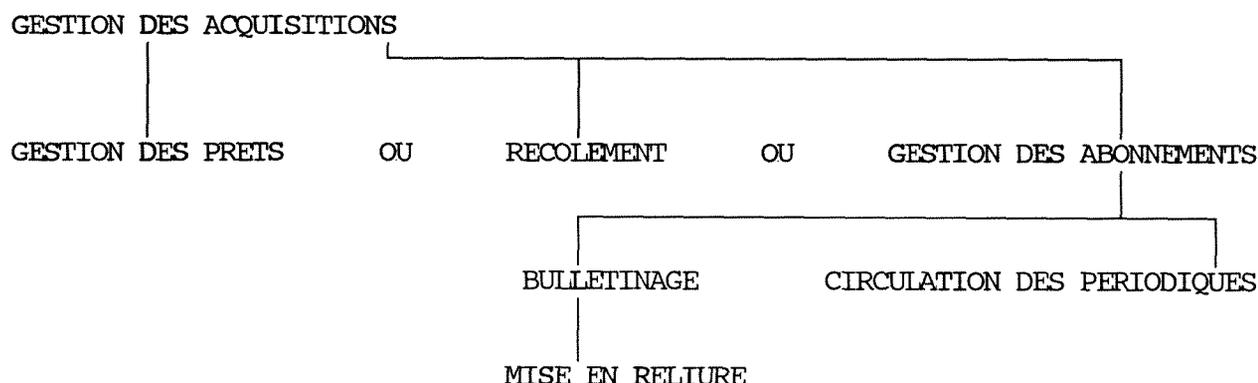
POINTS FAIBLES CONSTATES :

- * Possibilités de recherche peu sophistiquées
- * Pas de gestion correcte des articles de congrès (en général des dépouillements)
- * Documentation peu claire, redondante et souvent évasive
- * Limite du paramétrage
- * Utilisation abusive du terme de thésaurus pour décrire un simple lexique

JLB-BIB (Société JLB INFORMATIQUE)
Le gestionnaire des bibliothèques

JLB-BIB

. système modulaire arborescent :



◆ **GESTION DES MONOGRAPHIES**

- . Gestion des acquisitions (avec gestionnaire de grilles de saisie pour plus de convivialité : la saisie comme l'interrogation se fait à partir de ces grilles
 - gestion des acquisitions des monographies avec précatalogage et catalogage à partir des informations disponibles : possibilités d'éditions des bons de commandes, des relances et le contrôle de la facturation
 - interrogation du fonds documentaire (par un écran DKU ou par un terminal Vidéotex, affichage dynamique du ou des lexiques pour aider à l'interrogation)
- . Gestion des prêts : lecteurs, prêts, statistiques
 - gestion en mode grille des fiches lecteurs, mais aussi des fiches éditeurs, fournisseurs
 - saisie en temps réel des emprunts : système de codes à barres possible
 - gestion des réservations et de la situation d'un lecteur ou d'un ouvrage
 - gestion d'un échéancier pour l'édition des relances
 - gestion des statistiques sur le nombre d'emprunts (multiples possibilités)
- . Recolement : édition de la liste des ouvrages du fonds de la bibliothèque avec leur statut particulier (emprunté, ou en rayon)

◆ GESTION DES PERIODIQUES

- . Gestion des souscriptions d'abonnements : auprès d'un éditeur ou d'un sous-traitant : édition d'une seule fiche indépendamment du nombre d'exemplaires le système édite automatiquement des relances, des avis de résiliation.
- . Bulletinage : contrôle des arrivées de périodiques
 - contrôle que le centre de documentation a bien reçu tous les numéros successifs d'une revue
 - contrôle que le centre a bien reçu le nombre d'exemplaires correspondant au nombre d'abonnements souscrits
 - contrôle sur le laps de temps depuis lequel le centre n'a rien reçu
 - à chaque arrivée d'un numéro : le système affiche un écran de contrôle des arrivées avec les éléments suivants :
 - * numéro de série
 - * date de parution
 - * date de réception
 - * nombre d'exemplaires reçus
 - * nombre d'exemplaires manquants
 - * date de la relance
 - si la date est correcte : validation, sinon relance téléphonique ou relance automatique
 - 3e contrôle, par exploitation d'une liste de revues pour lesquelles aucun mouvement n'a été enregistré depuis longtemps
- . Circulation des périodiques
 - circulation en étoile : chaque lecteur rend la revue au centre de documentation après consultation
 - circulation en anneau : chaque revue est remise par le lecteur au suivant en tenant compte de la liste sur la fiche de circulation
- . Mise en reliure : édition des collections complètes + listing des collections incomplètes

◆ LE MODULE 'THESAURUS DE JLB-DOC NON-INTEGRE A JLB-BIB

- . Relier les descripteurs entre eux avec trois types de relations :
 - synonymie, voisinage, hiérarchie (TG, TS)
 - plusieurs commandes : constitution, modification, visualisation

L'ACCENT EST MIS SUR :

JLB-DOC et JLB-BIB

- * Simplicité d'utilisation pour la gestion et l'interrogation du fonds documentaire
- * Approche conversationnelle et souplesse lui permettent de traiter toutes sortes d'applications : bibliothèques, photothèques, gestion de courrier, compte-rendus, réglementation, procédures
- * La gestion des thésauri avec les relations de voisinage, de synonymie et de hiérarchie
- * Les possibilités d'indexation et de désindexation, mise à jour des documents et du lexique en temps réel

POINTS FAIBLES CONSTATES :

- * Pas d'intégration du thésaurus dans la gestion de bibliothèques
- * Documentation très évasive
- * Aucune indication sur les normes retenues
- * Pas de possibilités a-priori de faire de la gestion de documents multimédia
- * Faiblesse de la recherche documentaire
- * Gestion des périodiques incomplète : pas de dépouillement

ANNEXE 3

LISTE DES TABLES CONSTITUEES ET INTEGREES DANS LORIS

- ♦ Table des fonctions d'auteur
- ♦ Table codée relative à la forme du document
- ♦ Table codée relative au niveau intellectuel
- ♦ Table codée relative au genre littéraire
- ♦ Table de la situation document
- ♦ Codes normalisés des périodicités des publications en série
- ♦ Table codée relative aux mentions d'illustrations normalisées
- ♦ Liste d'abréviations conventionnelles pour les interprètes et musiciens
- ♦ Fichier d'autorité éditeur
- ♦ Tables codées relatives aux langues et aux pays

TABLE CODEE relative aux mentions d'illustrations normalisées

Illustrations	Ill.
Illustrations en couleur	Ill. en coul.
Illustrations en noir et blanc	Ill. en noir
Illustrations en noir et en couleur	Ill. en noir et en coul.
Tout en illustrations	Tout en ill.
Nombreuses illustrations	Nombreuses ill.
Couverture illustrée	Couv. ill.
Couverture illustrée en couleur	Couv. ill. en coul.
Couverture illustrée en noir et blanc	Couv. ill. en noir
Couverture illustrée en noir et en couleur	Couv. ill. en noir et en coul.
Jaquette illustrée	Jaquette ill.
Jaquette illustrée en couleur	Jaquette ill. en coul.
Jaquette illustrée en noir et blanc	Jaquette ill. en noir
Jaquette illustrée en noir et en couleur	Jaquette ill. en noir et en coul.
Cartes	Cartes
Cartes en couleur	Cartes en coul.
Plans	Plans
Portraits	Portr.
Fac-similé	Fac-simil.

Possibilités de choisir plusieurs options : ex : Ill., couv. ill. en coul.
et d'ajouter des chiffres avant les mentions d'illustrations ou de cartes :
exemple 11 Ill. ou 24 cartes.

CODES NORMALISES des périodicités des publications en série

Biquotidien	Biquotid.
Quotidien	Quotid.
Trihebdomadaire	Trihebd.
Bihebdomadaire	Bihebd.
Hebdomadaire	Hebd.
Bimensuel	Bimens.
Mensuel	Mens.
Bimestriel	Bimest.
Trimestriel	Trimest.
Semestriel	Semest.
Annuel	Annuel
Biennal	Biennal
Triennal	Triennal
Quadriennal	Quadriennal
Quinquennal	Quinquennal
Irrégulier	Irrégulier

Exemples de FICHES D'EDITEURS prêtes à l'importation dans LORIS :

NOM

ALBATROS

ADRESSE

21, rue Cassette

75006 Paris

TELEPHONE

(1) 42.22.77.00

TELECOPIEUR

(1) 45.48.74.71

DIRECTEUR

Bertrand SORLOT

SPECIALITES

biographies, cinéma, ésotérisme, histoire, mémoires et souvenirs, sciences économiques, sciences humaines, tourisme

DISTRIBUTEURS OU DIFFUSEURS

France : CED, Paris

Belgique : Rabelais Diffusion

//

NOM

ALBERT RENE

ADRESSE

26, avenue Victor-Hugo

75116 Paris

TELEPHONE

(1) 45.00.41.41

TELECOPIEUR

(1) 40.67.95.12

DIRECTEUR

Albert UDERZO

SPECIALITES

édition des nouveaux albums BD et des ouvrages dérivés des aventures d'Astérix

N° ISBN OU ISSN

2-86497

DISTRIBUTEURS OU DIFFUSEURS

Hachette

//

ANNEXE 4

1ère démonstration d'un logiciel de gestion de bibliothèque : GLIS 9000 (GEAC) à la BM de Lyon le 2 juillet 1991 à 10 heures. 2 heures 30 de présentation.

LE LOGICIEL DE GESTION DE BIBLIOTHEQUE GLIS 9000

PRESENTATION GENERALE

Point fort de GLIS 9000 : la récupération de notices; GLIS 9000 est à même de récupérer n'importe quel format. Possibilité également de récupérer des notices dans BN-OPALE et de les intégrer dans le catalogue de la BM de Lyon, en ajoutant des données locales dans les champs 610 et 676.

Tous les ordres sont composés de trois lettres. Il y a différents groupes de catalogage qui sont soumis à des autorisations spéciales. Certains groupes peuvent modifier des enregistrements, d'autres ont l'accès interdit aux fonctions de mise à jour.

Dès la commande d'un ouvrage, la fiche simplifiée (auteur, titre, éditeur, ISBN) est transférée dans le catalogue. L'utilisateur peut savoir que tel ouvrage a été commandé. Le catalogage peut se faire de deux façons :

- Un catalogage zone par zone
- Un catalogage pleine page avec tous les champs

En mode catalogage, le numéro MARC du champ apparaît suivi de l'indication de son contenu (titre, auteur, etc...)

A la fin du catalogage, l'administrateur enregistre sa notice. Le système contrôle le contenu et affiche des messages d'erreur (nombre de chiffres incorrect dans l'ISBN, sous-zone non-répétitive, etc...), GLIS 9000 accepte d'enregistrer s'il n'y a plus d'erreur.

Si la notice est en cours de création, elle sera appelée notice de travail et sera stockée dans un fichier propre à l'utilisateur qui pourra le rappeler à tout moment. Corriger, compléter, et le cas échéant enregistrer la notice si elle est considérée comme étant correcte pour le système.

La dernière phase pour une notice, c'est la validation. S'il s'agit d'une création de notice, elle sera versée pendant la nuit dans le catalogue de la BM de Lyon. Si cette notice est une modification d'une fiche existante, elle viendra toujours pendant la nuit écraser la notice primitive.

MENU CENTRAL DE GLIS 9000

4 modules

PRT	prêt
CAT	catalogage
SQR	squirrel (éditions : statistiques, retards, équations de recherche)
ACQ	acquisitions

PROCESSUS DES REQUETES

RECHERCHE
d'une notice

Ordre : CHE
Parm A : type de recherche (BAR, COT, ISN, AUT, TIT)
Parm B : format d'affichage (MAR, ABR, COM)
Clé : Car. à rechercher

Si on trouve la notice : pas besoin de la créer à nouveau : MISE A JOUR

Si la notice n'existe pas : CREATION

MISE A JOUR
notice BIB

CRÉATION
notice BIB

Ordre : CRE
Parm A : MON (monographie)
- soit saisie zone par zone
- soit saisie en pleine page

après travail

↓

CHOIX entre 3 options :

↓

ABANDON

↓

STOCKAGE

↓

ENREGISTREMENT

Une notice abandonnée n'est pas mémorisée.

Une notice stockée est conservée sous un nom de catalogueur et susceptible d'être mise à jour avant d'être validée.

Une notice enregistrée est transférée dans le catalogue et écrase la notice existante s'il s'agit d'une mise à jour.

Il y a deux fonctions de validation "Enregistrer" et "Valider" pour un second contrôle.

LES DIFFÉRENTS STATUTS DE NOTICES

NOTICE DE TRAVAIL : Quand un catalogueur crée une notice, il la modifie sans cesse. Chaque modification complète le catalogage. Jusqu'à sa validation, la notice est enregistrée dans un fichier de travail.

- NOTICE MAITRE** : Quand la notice de travail est achevée, l'ordre VAL permet de la valider. VAL vérifie les données par rapport aux tables MARC. Si la notice ne contient pas d'erreur, elle est transférée pendant la nuit dans le catalogue de la bibliothèque, dans le fichier dit Maître. La notice n'existe plus dans le fichier de travail. Il est possible d'appeler une notice maître pour faire des modifications. GLIS 9000 crée une version de travail en plus de la version maître qui est conservée.
- NOTICE EN COURS** : Une notice sur laquelle le catalogueur travaille est nommée notice en cours, elle peut venir du fichier maître ou du fichier de travail.
- NOTICE EN RÉFÉRENCE** : La notice en référence est celle qui se trouve à l'écran pourvu que ce ne soit pas la notice en cours.

NOTICES D'EXEMPLAIRE

<p>CRÉATION notice EXE</p>

Ordre : CRE Champ 966
 Parm A : EXE → n° code barre, localisation
 Lien avec le numéro d'inventaire

Quand une notice est créée, on doit lui ajouter des données d'exemplaire. La notice d'exemplaire est réduite en terme de renseignements à ajouter. La notice d'exemplaire est liée à la notice bibliographique par le biais du numéro d'inventaire. Il s'agit de deux notices distinctes. Il ne peut y avoir qu'une notice d'exemplaire pour une notice bibliographique.

Type de notices (normalisé) pour GLIS 9000

MON → monographie
PER → périodique
SER → publication en série (autre que périodique)
MSS → manuscrits
CAR → cartes et plans
DEP → dépouillement analytique (surtout des résumés)
DOS → dossiers constitués par la bibliothèque
FIM → films, vidéos, diapos : images projetées
PHO → photo, estampe, affiche : images non projetées
PAR → partitions musicales
LGI → logiciels, données informatiques

Ces codes apparaissent dans la ligne de statut qui indique selon quelle table MARC on crée la notice.

MISE A JOUR

Utilisation de l'ordre **MAJ**

Utilisation de Parm A : n° de l'étiquette, ex : 200

La zone sélectionnée apparaît en surbrillance.

Quand la modification a eu lieu, la touche "Envoi" offre la visualisation de la zone corrigée. La notice est toujours en cours. Il est possible de modifier d'autres zones avec l'ordre **SUI**. Ensuite, la fiche peut être **STOCK**ée, **ENR**egistrée, **VAL**idée.

GLIS 9000 permet d'ajouter (**AJO**) des zones MARC, d'en supprimer (**SUP**), si le système en donne l'autorisation. On ne peut pas supprimer un champ où il y a des données. Il permet aussi de renuméroter une étiquette (**RNE**).

Enfin, GLIS 9000 permet de copier le contenu d'un champ d'une notice dans une autre notice (**CO**P).

Module ACQUISITIONS

RCH : recherche

SUG : suggestions d'achats

CMD : suivis de commandes

FRN : fournisseur (liste)

BUD : budget/comptabilité

ATS : autorisations

FAC : saisie factures

DVS : devises

PAI : paiements

peu de renseignements : ce sont les sous-modules disponibles.

SYNTHÈSE

GLIS 9000 est un gros logiciel, essentiellement de gestion de grosses bibliothèques qui travaillent avec des fiches strictement formatées en MARC et dérivés.

Cela dans deux buts précis : l'exportation et surtout l'importation de notices des grandes bibliothèques comme les Bibliothèques Nationales étrangères, à savoir : la British Library à LONDRES et la bibliothèque du Congrès à Washington.

GLIS 9000 gère les prêts par un système de codes à barres (sur les livres et sur les cartes de lecteurs). → MODULE DE PRÊT

GLIS 9000 gère les acquisitions dans un module spécifique et contrôlé. Chaque terminal et chaque administrateur possède un niveau d'autorisation lui permettant ou non de pratiquer la mise à jour des notices, l'acquisition des livres, etc...

Dans son module de catalogage, GLIS 9000 intègre tous les aspects de la description bibliographique et de l'indexation-matières. Le point faible du logiciel, selon les administrateurs de la bibliothèque de la Part-Dieu, est de devoir pratiquer l'indexation sur un lecteur de microfiches puisque la liste d'autorité RAMEAU n'est pas intégrée au logiciel.

Le catalogage est assisté et contrôlé par un système de messages d'erreurs qui empêche le catalogueur de pouvoir valider une notice sans contrôles. GLIS 9000 permettrait (ce n'est pas le cas à Lyon), la mise en place d'un système de groupes de catalogage hiérarchiques, seulement chargés du renseignement d'une zone spécifique (les derniers groupes saisissant les données essentielles : les descripteurs, les mots indexés).

Un handicap du système est la codification des ordres. Elle interdit au nouveau bibliothécaire de pouvoir cataloguer rapidement du jour au lendemain. La mémorisation d'un certain nombre de fonctions est indispensable pour une utilisation minimale du logiciel.

L'ergonomie des écrans n'est pas sensationnelle. Des caractères de couleur verdâtres sur fond noir, ajouté à un agencement très serré des rubriques rendent GLIS 9000 peu convivial à qui utilise le système de multi-fenêtrage de X-WINDOWS.

Le module d'interrogation pour le public est assez performant quoique rendu difficile d'utilisation par les codes de trois lettres à employer. Le lecteur moyen a besoin d'être guidé dans sa recherche sans avoir à mémoriser des codes sans signification pour lui.

On peut interroger sur :

- le titre
- l'auteur
- le sujet (très peu pratique puisque l'indexation RAMEAU est très particulière; de plus, on ne peut interroger que sur les têtes de vedette et non sur les sous-vedettes ou les subdivisions de tous types)
- le numéro normalisé ou la cote DEWEY
- enfin sur les mots.

GLIS 9000 constitue des index sur les champs TITRE, AUTEUR, SUJET, DATE, LANGUE. On peut interroger sur les trois premiers index en combinant avec les booléens, on peut également restreindre la recherche avec les opérateurs de comparaison sur l'index DATE et enfin limiter sa recherche à des documents d'une langue précise avec le booléen ET.

EXEMPLE D' ECRANS

RECHERCHE PAR TITRE

Entrer le titre complet ou le début du titre

Madame B

nombre de réponses : 6

1 FLAUBERT, Gustave	: Madame Bovary	4
2 GRAUT, Robert	: Madame Broglie	1
3 ZOLA, Emile	: Madame Bulle	1

Choisissez une réponse : 1

				cote
FLAUBERT	: Madame Bovary	loca:	BIB Part-Dieu magasin	323.5
FLAUBERT	: Madame Bovary	loca:	BIB 1er arrdt en prêt	323.5
FLAUBERT	: Madame Bovary	loca:	BIB 4e arrdt en rayon	323.5
FLAUBERT	: Madame Bovary	loca:	BIB 6e arrdt en rayon	323.5

Idem par auteur ou par sujet ou par ISBN ou par auteur-titre

RECHERCHE PAR MOTS

Précisez dans l'équation sur quel index vous voulez interroger par la syntaxe suivante :

S: votre mot indique qu'il s'agit du mot sujet
T: votre mot indique qu'il s'agit du mot du titre
A: votre mot indique qu'il s'agit du mot auteur

La troncature est matérialisée par le symbole #

ET est symbolisé par /

OU par un blanc ou le signe &

SAUF par !

Entrer votre équation de recherche : T: espagn# & S:espagne

Réponses : 32 mots

MOTS	TITRE	AUTEUR	SUJET	
espagne	9		11	
espagnol	2			
espagnole	3			
espagnolette	1			
espagnols	6			
TOTAL	21		11	32

résultat : 12 références

1 MOLINA, Emilio L'espagne au XIXe siècle
2 LOPIS, Luis le miracle ibérique
3 DETILES, Juan les espagnols aujourd'hui
....

Choisissez une référence à visualiser : 1

MOLINA, Emilio L'espagne au XIXe siècle.-
Paris : Masson, 1984.- 154 p., 21 cm.

Part-Dieu LIVADU (Livres adultes) en rayon
Part-Dieu 1er arrdt en prêt retour 21/07/91 24:00 heures

3e démonstration d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque : LIBER à la Bibliothèque de Droit et de Gestion de l'Université de Lyon III, le 18 juillet 1991 à 15 heures. 3 heures 30 de démonstration.

LE LOGICIEL DE GESTION DE BIBLIOTHEQUE LIBER

PRESENTATION GENERALE

Le logiciel LIBER est un système intégré de gestion de bibliothèque qui utilise le système d'exploitation PICK. Il a été choisi à la bibliothèque de Droit et de gestion pour sa portabilité et pour la gestion globale de toutes les unités du Service Commun de la Documentation de l'Université de Lyon III. le logiciel est composé d'un certain nombre de modules liés ou indépendants les uns des autres. C'est un logiciel très facile d'utilisation et aux nombreuses fonctionnalités. Le reproche principal étant, comme toujours pour le système PICK, un manque de souplesse dans le paramétrage (même si un module y est exclusivement consacré) et une absence d'évolution possible du système.

PRESENTATION DES ECRANS

Les écrans de LIBER ont tous la même structure :

LIBER

BIBLIOTHEQUE DE DROIT ET DE GESTION

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| 1 CATALOGAGE | 6 ACQUISITIONS |
| 2 FICHIERS AUTORITE | 7 BUDGET |
| 3 RECHERCHE | 8 AUTRES APPLICATIONS |
| 4 RELATIONS AVEC LES USAGERS | 9 CATALOGUES ET IMPRESSIONS |
| 5 CHANGEMENT DE LANGUE | |

Choix N° ou Fin (X)

Il existe un module dans LIBER, appelé PARAMETRAGE et qui n'est pas prévu dans le menu principal. Réservé à l'administrateur, il permet de "paramétrer" certaines fonctions du logiciel. En fait la grille de paramétrage permet de régler le caractère obligatoire et/ou répétitif d'une zone à saisir, ou de définir les codes de la bibliothèque pour des champs déjà existants tels que la Cote d'indexation ou les codes définissant les lecteurs (codes quartier, codes profession). Ce module permet aussi de mettre en place le système de protection d'accès avec la possibilité de définir un certain nombre de mots de passe.

Présentation du menu de paramétrage

1 ANNEXE	7 CATALOGUEURS
2 LIVRE	8 COURRIER
3 LECTEURS	9 LISTE DE MOTS A IGNORER
4 PRET	10 OPTIONS DE CATALOGAGE
5 MOTS DE PASSE	11 MATERIELS UTILISES
6 DIVERS	12 FONDS

Choix N° ou Fin (X)

- Les fonctions 1 et 12 permettent de définir autant d'annexes et de fonds qu'a besoin la bibliothèque. Il est possible alors de lier chaque annexe à un écran.
- Dans le paramétrage livre (2), LIBER permet de désigner les cotes des livres, leur type, toutes caractéristiques non-catalographiques.
- La fonction options de catalogage (10) permet de moduler à sa guise la grille de saisie des données : champs obligatoires à renseigner, champs qu'il faut appeler pour les renseigner (idée de passage ou non sur tel ou tel champ), champ répétitif.
- Les fonctions 3 et 4 donnent à l'administrateur les mains libres pour définir les tarifs des prêts, la durée des emprunts, les amendes éventuelles et les catégories d'emprunteurs. L'établissement d'une lettre type pour les réservations et les retards est envisagée par LIBER.
- Les autres fonctions permettent de lier des tables de mots-vides à l'indexation, de modifier ou de bloquer le "thésaurus", d'affecter des codes aux catalogueurs, de modifier les mots de passe.

Examen de chaque grande fonction en dégagant les points forts et les points faibles.

1 CATALOGAGE

CATALOGAGE

1 CATALOGAGE DU LIVRE
2 CATALOGAGE DU DISQUE
3 CATALOGAGE DU PERIODIQUE
4 BULLETINAGE
5 CATALOGAGE VIDEO

Choix N° ou Fin (X)

Le catalogage du livre se fait par des grilles de saisie particulières à chaque support et selon les normes ISBD. Le nom des zones est explicite même si chaque champ correspond à un champ de type UNIMARC.

La détection des doublons est automatique par combinaison du titre, de l'auteur et de l'ISBN.

Le système contrôle la validité de l'ISBN et empêche la suite de la saisie si celui-ci est incorrect. En cas contraire, il affiche l'éditeur et la langue de publication du document, éléments inclus dans l'ISBN.

Le code à barre fait office de numéro d'inventaire, ce qui évite la surcharge de la fiche par un qualificatif non-explicite supplémentaire.

♦ POINTS FORTS :

Le point fort de LIBER dans le catalogage, ce sont les zones hiérarchiques : par exemple, l'administrateur ne veut pas saisir le bloc de l'indexation contrôlée, il peut s'y soustraire à condition d'avoir paramétré cette zone et de l'avoir rendue non-obligatoire.

S'il désire renseigner cette zone, il l'appelle et LIBER énumère les champs qui la composent (ce sont les \$ d'UNIMARC) : l'intérêt de cette structure est l'ergonomie de l'écran.

L'administrateur devra saisir un nombre minimal de données et appeler des zones (collation, indexation) s'il veut enrichir sa notice et éviter de devoir faire défiler à l'écran l'ensemble des champs et sous-champs UNIMARC.

Autre point fort, l'utilisation de listes préétablies de termes ou de codes à sélectionner pour le catalogage, (listes des mentions d'auteurs secondaires : préfacier, traducteur, etc...ou listes de descripteurs) ce qui évite les fautes de frappe et permet un contrôle efficace sur le contenu des champs.

Enfin, la prévision d'un certain nombre de champs non-prévus par UNIMARC mais d'une importance capitale pour l'indexation : le résumé, les domaines.

Pour les périodiques aussi bien que pour les congrès ou les mélanges, LIBER permet de faire un catalogage à deux niveaux.

- Une notice chapeau avec les éléments descriptifs de la série (directeur de publication, périodicité, ISSN, prix pour le périodique et titre général, date, lieu, responsabilité principale [collectivité ou personne physique] pour un congrès)
- Des notices de dépouillement d'articles liés à cette notice-chapeau où le catalogueur n'entrera que les caractéristiques propres à l'article, c'est-à-dire essentiellement son indexation.

♦ POINTS FAIBLES :

L'absence de souplesse qui oblige l'administrateur à revenir au menu principal pour entamer une recherche destinée à vérifier qu'un exemplaire a déjà été enregistré dans un des fonds de la bibliothèque.

Par ailleurs, il est presque impossible de modifier des données en cours de saisie à moins de relancer la procédure de saisie.

La tomainson des ouvrages n'est pas satisfaisante car si la mention de cette tomainson apparaît pendant la saisie, il n'en est rien dans la recherche, ce qui est fâcheux pour la modification d'une fiche.

De plus, il est impossible de gérer les sous-volumes et sous-sous-volumes (pourtant très fréquents dans les bibliothèques juridiques).

LIBER ne sait pas gérer l'historique des titres de périodiques, ni le numéro d'inventaire des périodiques.

2 FICHIERS AUTORITE

LIBER gère des fichiers d'autorité d'auteur, d'éditeur, de code postal, de thésaurus, de cote, de fournisseur, de pays, de nationalité et de langue. Les fonctions classiques de création, mise à jour de notices d'autorité sont possibles.

Le "THESAURUS"

LIBER gère très mal la hiérarchie mais permet les renvois de type "voir" et "voir aussi". L'utilisateur peut entrer des sous-vedettes (autant qu'il veut) mais l'interrogation ne pourra se faire que sur les têtes de vedettes. En fait, il ne s'agit pas d'un thésaurus normalisé, mais d'une liste de descripteurs sophistiquée dans laquelle il est possible d'associer des termes (synonymie).

Il ne peut s'agir que d'une hiérarchie plane et non arborescente : on ne peut associer deux termes que s'ils sont au même niveau hiérarchique. Dernier inconvénient : la modification de ce thésaurus est très lourde : il faut sortir du module où l'on se trouve et revenir au module paramètre. La gestion des candidats descripteurs d'un thésaurus de type ouvert s'en trouve par conséquent très mal aisée.

3 RECHERCHE

LIBER offre 3 types de recherche classées par degré de complexité. Ce qui les distingue, c'est le nombre de champs sur lesquels on peut effectuer l'interrogation.

- La recherche minimale (version vidéotex) : Auteur, Titre, Matière

- La recherche moyenne (version terminaux) : Auteur, Titre, Matière, Cote, Editeur.
- La recherche bibliothécaire : Auteur, Titre, Matière, Cote, Editeur, ISBN, ISSN, Codes à barres, Inventaire.

L'interrogation est possible avec les booléens ET, OU, SAUF mais pas les opérateurs de comparaison puisque l'interrogation sur des champs date est exclu d'emblée par le logiciel. la troncature à droite est automatique. la troncature milieu est possible mais pas la troncature à gauche.

Le gros point faible de LIBER est l'impossibilité de réviser son équation de recherche après la visualisation, en cas de réponse insatisfaisante. La révision n'est possible qu'avant la visualisation. Cette mauvaise gestion des écrans de recherche fait perdre à LIBER son crédit issu du catalogage.

4 RELATIONS AVEC LES USAGERS

Ce module d'interface permet de définir les écrans vidéotex de recherche documentaire offerte au public, ainsi que les écrans de type messagerie (suggestions d'achat, remarques sur le fonctionnement, horaires de la bibliothèque).

Il permet aussi la gestion des prêts avec les codes à barres et le crayon optique. Ce module est très classique et sans grande trouvaille, il ressemble au module prêt des autres logiciels avec la gestion des réservations, des relances, des pénalités, les situations livres et lecteurs.

5 CHANGEMENT DE LANGUE

LIBER envisage la traduction des messages de fonctionnement dans 6 langues différentes : français, anglais, allemand, espagnol, italien, russe.

6 ACQUISITIONS

Les fonctions classiques de gestion des acquisitions sont disponibles : saisie, validation, réception des commandes (avec possibilité d'inclure des remarques dans la zone note des commandes). Les commandes sont gardées en mémoire puisque leur gestion fait qu'il ne reste plus de traces papier de ces commandes.

Le module commande est relié au module budget où sont effectuées les imputations budgétaires.

la fonction bulletinage de LIBER est mal nommée puisqu'elle gère en définitive les abonnements et ne se préoccupe pas de l'arrivée des numéros de périodiques.

7 BUDGET

La structure de ce module a été copié sur la structure des budgets communaux.

8 AUTRES APPLICATIONS

Dans ce module un peu tiroir, on trouve les fonctions de gestion de bibliothèque qu'on n'a pas encore rencontrées :

- Les programmes de sauvegarde.
- Les programmes de transferts de fichiers
- Les différents modules de statistiques
- La fonction de bulletinage (appelée différemment dans LIBER)
- Un petit éditeur de textes

REMARQUES :

Les programmes de transferts de fichier sont figés et ne peuvent servir que dans des cas précis, pour des importations de fiches bien particulières (ex : le prêt entre-bibliothèques, format UNIMARC).

On retrouve encore le manque de souplesse du système PICK qui interdit a priori l'importation de fiches issues de l'interrogation de bases de données : pour ce faire, prévient LIBER, il convient d'envoyer une bande magnétique à la société pour un traitement spécifique.

LIBER offre un grand choix de calculs statistiques (état du fonds, liste des réservations, des recherches effectuées, des acquisitions, des prêts, etc...). Certains relèvent à coup sûr du gadget (prêts par profession et par cote) D'autres, bien plus importants sont négligés (liste des documents perdus ou volés).

9 CATALOGUES ET IMPRESSIONS

Ce dernier module strictement professionnel offre un choix de 8 catalogues possibles avec choix multiples à l'intérieur de chaque option (bornage sur date ou sur langue d'édition). Il s'agit, ni plus ni moins, d'une recherche documentaire qui sera imprimée. Peut-être serait-il plus judicieux d'inclure une fonction d'impression dans le module recherche (coté administrateur).

SYNTHÈSE

Le logiciel LIBER est un produit performant pour la gestion des petites et moyennes bibliothèques. Il permet de gérer toutes les fonctions souhaitables dans une bibliothèque. Il propose des fonctions tout à fait intéressantes pour les administrateurs de bibliothèques (tels que les dépouillements de périodiques et de congrès). Il reste que sa convivialité réduite, ses écrans sinistres et sa rigidité (avérée) de paramétrage en fait un outil très perfectible.

Il est certain que certaines bibliothèques (plus par manque de moyens humains que par manque de volonté) sont loin d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités prévues même si elles sont satisfaites globalement du système.

L'exemple de la bibliothèque de Droit et de Gestion est significative à cet égard : elle pourrait gérer les articles de périodiques mais s'y refuse par manque de personnel compétent.

Si l'on se place dans une autre perspective (type médiathèque ultra-moderne ou Bibliothèque de France par exemple), on voit tout de suite les limites d'un tel logiciel.

- 1- Ces structures seront amenées à importer de nombreuses données et il n'est pas viable de devoir systématiquement demander des programmes spécifiques de reformatage à LIBER.
- 2- Ces structures, à mesure que les supports d'information évolueront, devront elles aussi s'adapter et pouvoir utiliser des grilles de saisie très particulières que le système PICK ne pourra pas satisfaire à long terme. Il n'est pas envisageable d'appeler systématiquement la société pour ajouter un champ ou un contrôle plus complexe que ceux proposés par le logiciel.

LIBER est à la fois trop développé pour des petites bibliothèques qui préféreraient perdre en pluri-fonctionnalisme ce qu'elles gagneraient en souplesse de paramétrage et trop rigide pour des grosses bibliothèques qui veulent d'abord un outil qu'elles se chargeront d'adapter à leur existant.

7e démonstration d'un logiciel de Gestion de Bibliothèque : LIBS 100 (CLSI) à la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire à Charnay-les-Mâcon, le mardi 27 août 1991 à 10 heures 30. 4 heures de démonstration.

PRESENTATION GENERALE

La Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire a choisi la société CLSI pour son informatisation en 1988. Le fonds de cette bibliothèque est de 116.000 exemplaires qui correspondent à 65.000 notices (en effet, une BCP a beaucoup d'ouvrages en double puisque son activité principale est le prêt). La BCP fournit en documents 116 dépôts dans tout le département, dépôts auxquels sont rattachés 82 communes.

Les dépôts sont visités 3 fois par an et selon la taille de la commune qui les abritent, un nombre plus important d'ouvrages est prêté (de 300 à 600 livres). Cela suppose des transactions de sorties et retours d'exemplaires très importants.

Le dépôt le plus lointain se trouve à 130 km de Mâcon. La BCP vient de mettre en place un système de navettes bimensuelles destinées à collecter dans les dépôts, les commandes d'ouvrages ainsi qu'à rapatrier à Mâcon les ouvrages faisant l'objet de réservations par les autres dépôts. Ces navettes permettent de limiter les délais d'obtention d'ouvrages par les petits dépôts (souvent 1 an entre la commande d'un ouvrage et la disponibilité de celui-ci)

La BCP possède actuellement certains modules du logiciel LIBS 100, dans une version qui va être prochainement améliorée (surtout au niveau ergonomie et intégration des modules). La BCP possède à ce jour 3 PC pour le catalogage (programme MarcEdit), 1 mini (matériel CLSI fonctionnant sous UNIX) et 5 terminaux, à quoi il faut ajouter 4 portables pour les tournées. Les modules disponibles sont le catalogage, la recherche documentaire, le prêt et les réservations.

La BCP n'a pas acquis les modules de bulletinage (trop peu de périodiques) ni d'acquisitions (conservation de la gestion manuelle). Le système semble convenir au personnel de la BCP.

Un détail des fonctions les unes après les autres permettra de se faire une idée du logiciel.

PRESENTATION DES ECRANS

C'est pour le moment le gros point faible de CLSI. L'ergonomie est très mauvaise : il faut appeler par son nom le programme que l'on veut utiliser. Les noms des programmes sont bien évidemment américains et surtout peu significatifs. Seul l'écran de recherche documentaire propose un embryon de menu; les touches à utiliser pour activer telle ou telle fonction ne sont pas indiquées sur l'écran ce qui suppose une connaissance accrue du logiciel pour faire de la gestion efficace sur LIBS 100.

◆ LE CATALOGAGE

Le catalogage est réalisé par le programme **MarcEdit** qui est un logiciel CLSI développé en Australie et qui n'est pas encore intégré au logiciel LIBS 100 (ce devrait être fait dans la prochaine version, la 29, promise pour fin 1991 par la société américaine). Le point fort de ce module est la souplesse de paramétrage pour la définition des grilles de saisie. A la BCP, les bibliothécaires se sont constitués des grilles de saisie très simplifiées avec le titre, l'auteur, la date de publication et quelques renseignements relatifs au format et à la pagination. Ils affirment que leur système permet le catalogage à la carte.

Le système permet d'enregistrer les exemplaires sous un numéro de codes à barres. Sont ajoutées des informations relatives à la cote, à l'indexation et des données exploitables pour les différentes analyses statistiques de la bibliothèque. Les notices sont stockées, en attendant d'être validées dans un fichier d'attente appelé **MconImage**. lors de la validation, elles sont transférées dans le Catalogue de la bibliothèque et les index constitués sont automatiquement mis à jour.

Le module de catalogage possède enfin la fonction de recherche qui permet d'éviter les doublons dans la saisie des notices. A noter que dans ce module, l'enregistrement des périodiques se fait au niveau du titre de périodique, le bulletinage faisant l'objet d'un traitement particulier et indépendant ce qui peut paraître assez étonnant puisque les mêmes données sont utilisées pour les deux fonctions.

◆ LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Le module de recherche documentaire de LIBS 100 appelé **CLCat** est satisfaisant puisqu'il propose la recherche booléenne, la combinaison d'étapes, les troncatures et la conservation des historiques. Le résultat de la recherche est affiché :

Recherche : TO* Résultat : 34

1 TOLSTOI, Léon	8
2 TOURNIER, Jacques	3
3 TOURNIER, Michel	16
4 TOURGUENIEV, Ivan	7

Le choix est proposé à l'utilisateur entre ces solutions :

Choix : 3

1 (Le) coq de bruyère	4
2 Gilles et Jeanne	2
3 (Le) medianoche amoureux	4
4 (Les) météores	1
5 (Le) roi des aulnes	5

Un dernier choix est alors proposé :

Choix : 5

Le roi des aulnes /TOURNIER, Michel TOU-362.21

1	BCP charnay	disponible	N° 125478
2	BCP chalon	en prêt jusqu'au 29/08/91	N° 56487
3	BCP chalon	en retard depuis le 23/08/91	N° 56486
4	BCP charnay	réservé jusqu'au 12/09/91	N° 125479
5	BCP charnay	en traitement	N° 128457



On peut interroger sur le titre par exemple mais également sur les mots du titre. Cela peut paraître évident et obligatoire, il est pourtant remarquable de constater que nombre de logiciels de gestion de bibliothèque négligent la fonction de recherche. La recherche par feuilletage est possible à partir d'une racine de mot. L'affichage des notices en format MARC est obtenu par une touche de fonction. Ces notices ainsi formatées peuvent transférées dans un fichier de type ASCII ou traitement de textes en vue d'un prochain déchargement.

◆ LE PRÊT ET LES RESERVATIONS

C'est le module le plus important pour une BCP et il semble que CLSI réponde correctement aux attentes de la bibliothèque. Le système n'est pas révolutionnaire puisque le prêt consiste à faire coïncider un numéro séquentiel de lecteur avec un numéro séquentiel de document. Le logiciel permet une grande souplesse de paramétrage pour les règles de gestion interne de la BCP. Ces règles sont amenées à changer selon qu'on traite un petit dépôt ou un dépôt plus important avec du personnel formé. Cet état de choses interdit l'usage d'un logiciel paramétré par avance et non-modifiable.

LIBS 100 permet la gestion du prêt en réseau, c'est-à-dire l'enregistrement de toutes les opérations durant une journée avec mise à jour automatique des fichiers correspondants.

La réservation se fait sur un exemplaire et non sur un titre comme il est d'usage dans d'autres bibliothèques pour la simple raison que la circulation des livres en BCP est connue par avance en fonction des tournées et qu'il est rare, sauf retour d'ouvrages par courrier, qu'un document revienne à la BCP avant la date prévue.

Néanmoins, la date de réservation influe sur la date de disponibilité du document : si un dépôt réserve un livre le 20 août et que celui-ci arrive le 21, il l'obtiendra à condition qu'aucune réservation antérieure n'ait été enregistrée. La réservation se fait en général sur le prêt le plus ancien.

La gestion des retards est facilitée par l'édition automatique de lettres de relances aux utilisateurs retardataires. Le contexte BCP exige des crayons optique de très bonne qualité car c'est l'outil principal du bibliothécaire. Les transactions à enregistrer sont très nombreuses à chaque tournée.

◆ LA GESTION DES TOURNEES

La BCP de Saône-et-Loire a essayé deux solutions proposées par CLSI pour gérer au mieux les tournées : les portables et le minitel avec des avantages et des inconvénients pour les 2 systèmes.

- * Les **portables** CLSI n'offrent que peu d'avantages puisqu'au retour de chaque tournée, il faut les commuter à l'unité centrale de la BCP pour la mise à jour des fichiers avec les risques d'incohérence que cela comporte quand plusieurs opérations sur le même exemplaire ont été faites dans des dépôts différents. L'avantage pourrait être l'édition papier des transactions réalisées à chaque dépôt si les portables CLSI permettaient d'enregistrer un peu plus d'information que les numéros séquentiels des lecteurs et des ouvrages : ce n'est pas le cas.
- * Le **minitel** est beaucoup plus intéressant puisqu'il travaille en temps réel et met à jour les fichiers des lecteurs et des ouvrages au moment des entrées et sorties de documents grâce à la commutation téléphonique. Le minitel a l'avantage d'être gratuit (matériel et maintenance France Télécom). Il permet en outre des interrogations à distance de la base documentaire et peut très bien remplacer le terminal central de la BCP. Pour que le système soit fonctionnel, il suffit que chaque dépôt possède une prise téléphonique. Son défaut essentiel étant qu'il ne permette pas d'éditer des listes.

Pour avoir un système satisfaisant, il conviendrait de synthétiser les avantages des deux systèmes, à savoir le choix du minitel pour la gestion des fonctions bibliothéconomiques.

SYNTHÈSE GÉNÉRALE

Il est difficile de juger LIBS 100, à la lumière de cette démonstration puisque la version utilisée va changer donc être améliorée, ensuite parce que des fonctions comme le bulletinage ou les acquisitions n'ont pas été retenues à Mâcon. Néanmoins on peut faire plusieurs remarques :

- CLSI qui fonctionne sous UNIX est à même de traiter de très gros volumes de données (CLSI équipe la Ville de Paris avec 450 terminaux); la BCP possède deux disques 475 Mégaoctets.

- La documentation du logiciel LIBS 100 met l'accent sur les impératifs auxquels devront faire face les bibliothèques dans quelques années, et les fonctionnalités que CLSI met d'ores et déjà à leur disposition en particulier :

- . La récupération de notices. Utilisant les grilles de saisie MARC, LIBS 100 est un logiciel qui pourra recevoir sans problèmes les notices des grands réservoirs bibliographiques américains OCLC, UTLAS, RLIN.
- . Oubliant pratiquement d'aborder la question de l'entrée manuelle des données, CLSI est en avance sur les logiciels français qui proposent quelquefois des programmes de reformatages de notices issues de la base Electre ou de BN-opale. Le choix du format MARC primitif traduit le souci de proposer la compatibilité parfaite avec tout système (on peut remarquer à cet égard que LIBS 100, au moment de définir la grille de catalogage, reconnaît et traduit automatiquement l'intitulé d'un champ en étiquette de champ MARC qu'il juxtapose au nom du champ :

TITRE 001\$2 : par exemple

- Enfin LIBS 100 fait de la gestion et propose une recherche documentaire digne de ce nom, fait assez rare pour être signalé.

Il faut pourtant tempérer ces appréciations en remarquant que l'ergonomie n'est pas adaptée à la gestion de bibliothèque : il faut visiblement une longue période d'accoutumance pour le maîtriser parfaitement. On sent que le logiciel permet de réaliser beaucoup de choses, mais le vocabulaire à employer est trop abstrait et inintelligible. D'autres petites remarques également :

- . LIBS 100 a des compteurs un peu défaillants et la mise à jour des réservations offre quelques surprises au personnel de la BCP.
- . Le module de réservation n'est pas intégré au reste du module de prêt, ce qui nécessite un basculement synonyme de perte de temps.

CLSI a fait des choix d'avenir pour la gestion de bibliothèque :

- . UNIX,
- . format MARC,
- . priorité à l'échange des notices.

C'est un pari qui peut se révéler payant à plus long terme. Aujourd'hui, le logiciel plaît aux bibliothèques dynamiques dont le personnel est passionné par l'informatique. Un bon nombre de bibliothèques ont écarté le projet CLSI pour des raisons pratiques toutes simples : les écrans ne sont pas assez explicites et rebuttent les bibliothécaires.

ANNEXE 5

LA RECHERCHE/CONSULTATION

La recherche documentaire doit comporter 2 volets : une recherche professionnelle sur de nombreuses clés pour le bibliothécaire et une consultation du catalogue simplifiée à certains champs pour les utilisateurs. Le module de recherche professionnelle est inclus dans le catalogage pour certaines bibliothèques, il doit faire l'objet d'un traitement particulier pour d'autres.

La distinction entre recherche utilisateurs et professionnels porte sur le nombre de champs interrogeables. En général les opérateurs nécessaires à l'interrogation doivent être disponibles pour tout le monde.

D'une manière exhaustive on peut dire que les bibliothèques souhaitent utiliser :

- ◆ Les opérateurs booléens ET, OU, SAUF
- ◆ Les opérateurs de comparaison <, >, <=, >=
- ◆ Les troncatures quelles qu'elles soient (droite, milieu, gauche)
- ◆ Le parenthésage (si l'interrogation par étapes n'est pas possible)

La recherche documentaire doit être mono ou multi-critères. Elle doit être assistée par le feuilletage (avant et inverse) d'index, de listes d'autorités, voire de thésaurus (voir paragraphe spécifique). Dans tous les cas, il est souhaité une aide à l'interrogation quelle qu'elle soit. La recherche se fera sur la forme la plus approchante en cas de saisie erronée de la clé de recherche.

La recherche doit être possible sur tout ou partie du fonds. De même, il est souhaité une interrogation sur un support particulier : recherche par média (disques, CD, cassettes, vidéos)

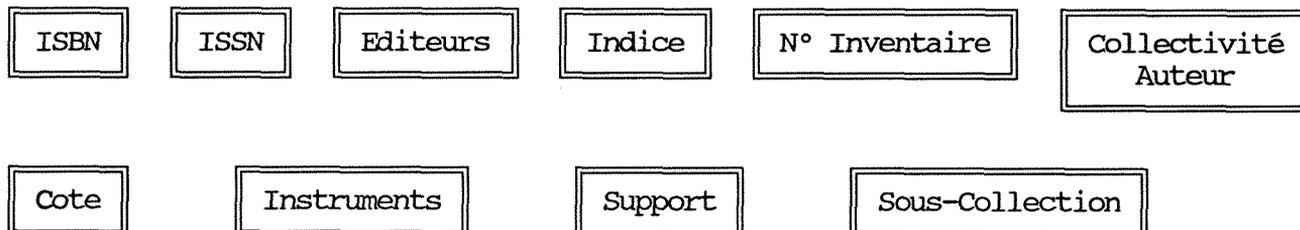
Le logiciel doit proposer une interrogation par étapes avec la possibilité de les combiner grâce aux opérateurs logiques et de comparaison. La combinaison d'une étape et d'un critère est aussi demandée. L'historique de la recherche doit être conservé. Sa visualisation devant permettre à l'utilisateur ou au bibliothécaire d'affiner sa recherche.

Dernier point : certaines bibliothèques souhaitent une interrogation sur plusieurs champs à la fois.

Les points d'accès souhaités pour les utilisateurs sont :

- Auteur - Co-Aut - Auteur secondaire	Titre	Interprète	Collection	Réalisateur
+ éléments du nom de l'auteur	- propre - parallèle + mots significatifs du titre			
	Mots matières		Langue	

auxquels on ajoute les points d'accès suivants pour les professionnels :



Il semble que la multiplicité des points d'accès soit un plus dans un logiciel, même s'il ne s'agit pas de points d'accès contrôlés.

◆ LES RESULTATS DE LA RECHERCHE

Deux étapes sont nécessaires :

- L'affichage du résultat de la recherche avec possibilité de la réviser ou de l'affiner avant de visualiser les réponses. Une exception cependant, si le résultat est inférieur à 2 ou 3 notices (selon les cas), l'affichage doit être systématique.
- L'affichage proprement dit des fiches signalétiques, avec possibilité de sélectionner les notices à visualiser.
- Le système doit proposer des tris des documents.

Plusieurs formats de visualisation et d'édition doivent être possibles : les références en la matière sont les normes :

- NF Z44-072 pour les notices minimales
- NF Z44-073 pour les notices moyennes
- NF Z44-050 pour les notices complètes

Ce qui distingue ces notices, c'est la différence de champs renseignés : une notice minimale omettra les données propres à l'édition et au format du document.

Dans l'hypothèse d'un réseau documentaire avec bibliothèque centrale et annexes, le résultat ne doit prendre en compte que les exemplaires qui se trouvent dans l'unité où a été entreprise la consultation avec des indications de :

- localisation
- situation (en prêt, réservé, à la reliure, pilonné, disparu, etc...)

Le résultat de la recherche ainsi que l'historique (stratégie de recherche pour la Diffusion Sélective de l'Information) pourront être sauvegardés dans des fichiers de type Traitement de Textes ou éditeurs de textes, ou dans des fichiers ASCII. Une édition immédiate sera possible pour les bibliothécaires.

NOUVEAU MÉTIER

L'ingénierie documentaire

Parce que les informaticiens conçoivent les documentations avec leur propre logique, un nouvel intervenant, l'ingénieur documentaire, doit jouer les interfaces avec les utilisateurs.

Top souvent, la documentation apparaît comme le parent pauvre de l'application. « Cette médiocrité est rarement à l'origine de problèmes graves mais elle provoque bien des agacements. Sans parler de son incidence sur les coûts de maintenance », constate Jean-Marc Berlioux. « La préparation d'une documentation lisible et complète doit s'appuyer sur une approche pédagogique », ajoute Marie Ymonet. Tous deux ont mis au point, chez Sligos, une démarche d'ingénierie documentaire. Leur point de départ : l'utilisateur avec sa logique propre. Leur objectif : le transfert de connaissance. Principe illustré par leurs interventions récentes à l'UAP ou au Crédit Lyonnais. Dans ce grand groupe bancaire, le plan "Elan" signifie la mise en place d'une informatique individuelle, en réseau, support d'une gestion tournée vers la vente. Première conséquence, les conseillers commerciaux et autres chargés de clientèle « ne se contentent plus de vendre ; armés d'outils logiciels, ils accompagnent la phase de production », constate Gilles Huser du Crédit Lyonnais. Et ce, dans un envi-

ronnement caractérisé par l'explosion des produits bancaires, qui les assaille de nouvelles connaissances à assimiler. Heureusement, ces profanes de l'informatique disposent d'un allié au sein de la direction centrale du traitement des opérations et de l'informatique (DCTI) : le département des procédures commerciales et administratives (DPCA).

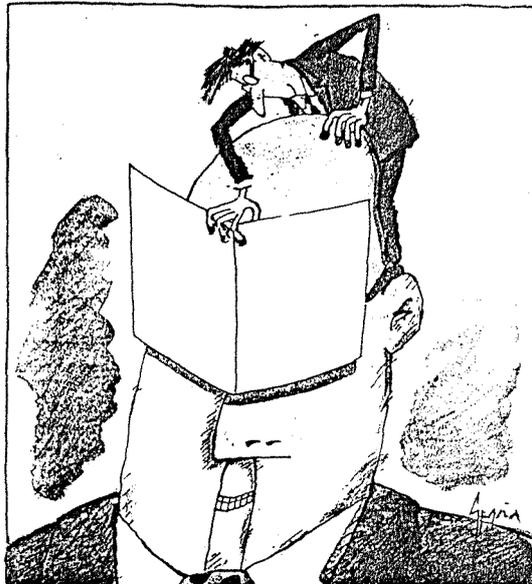
« Un des rôles du DPCA », explique son directeur Gilles Huser, « consiste à penser le mode d'emploi de toute application informatique en l'adaptant aux contraintes du monde bancaire, en se plaçant toujours dans la position de l'utilisateur ». Le DPCA participe à la conception de grands projets, effectue la recette qualité des logiciels, assure leur installation et la formation, et prépare la documentation. Sur ce dernier point, et dans le cadre du plan Elan, l'objectif poursuivi — efficacité commerciale — se décline en deux impératifs : réduire le coût de réalisation et de mise à jour des documents, en limitant notamment le nombre d'exemplaires, et en facilitant l'accès. Le problème a été confié à une équipe mixte DPCA-Sligos.

Une documentation par poste de travail

Il existait, bien sûr, dans toutes les agences, un manuel de référence pour chacune des applications. « Des tonnes de papiers, une documentation riche mais lourde, peu lisible, dans laquelle trouver une réponse devenait un délicat jeu de piste », décrit Marie Ymonet, responsable du projet pour Sligos. L'idée centrale consistait à passer d'une documentation par produit à une documentation par poste de travail. D'une brochure unique sur les cartes bancaires, par exemple ; à un

guide pratique pour le conseiller commercial ou pour le guichetier. « Un document qui répond à 80% des questions que ces derniers se posent au quoduction du guide, nous avons préféré retarder la disponibilité sur micro ; elle sera prête d'ici à deux ans ».

A l'UAP, la division internationale du



«...», tout en restant synthétique », précise Gilles Huser.

L'équipe a, tout d'abord, mené l'enquête auprès d'échantillons significatifs de populations afin de définir un avant-projet. Celui-ci comporte deux volets. D'une part, une documentation de référence qui, à terme, sera informatisée et gérée par quelques personnes formées en conséquence. D'autre part, une multiplicité de sources d'informations pour l'utilisateur final. Ainsi, le commercial disposera tout d'abord, sur son poste de travail et intégrés aux applicatifs, d'écrans d'aide pour la saisie. Puis d'une fonction d'annonce ou d'alerte documentaire (réalisée en Hypertexte par la société Keyword) précisant, à chaque nouvelle version de l'applicatif, les changements apportés. Enfin, d'un ensemble de fiches couvrant toutes les activités de son poste : le Quomodo (voir encadré).

Département informatique a mis sur pied un logiciel de gestion d'assurances, paramétrable, destiné aux filiales ou aux implantations de l'UAP à l'étranger soumises à d'autres législations. Ce programme (sur systèmes IBM 36, AS 400 et 370-CICS) s'apparente à un jeu de Lego ayant des pièces fixes imposées et d'autres rapportées. D'où la nécessité d'un mode d'emploi clairement décrit, afin que les développeurs (à l'étranger) puissent adapter et paramétrer le logiciel selon les spécificités nationales. « Pour cela, il faut se mettre dans la peau du développeur qui arrive sur un très gros code et qui doit y adhérer. A nous de faire l'effort pédagogique nécessaire pour lui présenter le programme de la meilleure façon », explique Jean-Marc Berlioux, responsable du projet pour Sligos.

Là encore une équipe mixte (analystes, développeurs et utilisateurs de l'UAP et cinq ingénieurs de Sligos) s'est constituée ; notamment pour travailler sur la deuxième facette de ce projet documentaire, c'est-à-dire l'ensemble des aides et des fiches utilisateurs destinées aux « rédacteurs » ou employés de sociétés intermédiaires, les courtiers par exemple. « Le problème est alors de traduire une vision informatique en vision utilisateur ».

Les travaux commencés en décembre 1990 devaient se terminer dans deux mois environ. La première étape consistait à construire une maquette à partir de six ou sept types de documents existants, « repris et passés au filtre pédagogique », comprenant un exemple de paramétrage simple et un exemple de paramétrage complexe.

Aujourd'hui, le projet avance sur tous les fronts — sur la documentation technique destinée aux développeurs, qui explique le fonctionnement interne de l'outil ; — sur la conception générale, précisant les concepts et fonctions existants et ceux qui doivent être définis spécifiquement pour chaque pays ; — sur le guide de paramétrage, décrivant ce qui se produit selon les options choisies ; — sur la documentation utilisateurs, enfin. « Le look de l'application varie en fonction du paramétrage et des ajouts spécifiques », rappelle Jean-Marc Berlioux. « En fait, on ne travaille pas écran par écran. On fournit un squelette avec des cases remplies et des cases vides. Celles-ci seront prises en charge par des aides à l'écran ou par des compléments spécifiques à la documentation fournie ».

Les ingénieurs Sligos prévoient de fournir des supports papiers aux utilisateurs. Et aux informaticiens, des recommandations et des méthodes pour que les aides soient rédigées en interne. Parallèlement, des équipes du Département informatique de l'UAP et l'UAP International seront formées à cette approche méthodique de la documentation utilisateurs. Transfert de compétences oblige.

DOMINIQUE DEBAS

LE QUOMODO MANUEL DU PARFAIT CONSEILLER EN PRODUITS BANCAIRES

Une quinzaine d'agences du Crédit Lyonnais disposent d'ores et déjà d'un prototype du guide de conseiller commercial. A terme, dès 1992, le Quomodo intéressera environ 8 000 personnes. « Ce n'est pas un ouvrage de formation, ni une documentation de référence, ni une aide à la saisie », précise Marie Ymonet, ingénieur en chef chez Sligos. « Il permet de savoir ce qu'il faut faire et pourquoi, car il donne une information univoque et sans risque d'erreur ». Le Quomodo se présente sous forme d'un classeur avec des fiches numérotées. Chaque fiche renvoie en outre aux manuels de référence et à l'outillage informatique et/ou papier.

« Diverses études ont montré que les gens veulent lire le moins possible, et surtout pas de manuel informatique. Nous avons donc ordonné le texte, en faisant parfois des entorses à la logique documentaire, selon les questions que l'utilisateur se pose le plus souvent », rapporte Marie Ymonet. Ce qui n'exclut pas les redondances (on parle « d'opposition » dans une fiche spécialisée et dans celle consacrée aux cartes bancaires). Mais qui refuse, en revanche, les organigrammes ou arborescences dont usent et abusent les informaticiens. Le Quomodo mêle les questions-réponses aux tableaux synthétiques : « Si tel évènement survient, que se passe-t-il ? » ou bien « Comment faire pour avoir tel résultat ? ». Un gros effort de terminologie a permis de respecter le jargon de l'entreprise. « Ils raisonnent « banque » ; pas question de leur faire changer leur façon de penser », explique Marie Ymonet.

Soumis aux utilisateurs, le prototype a rencontré un accueil globalement positif. La formule plaît par sa lisibilité et l'accès à l'information est jugé facile. Sur 100 recherches, 84 aboutissent. A son passif, on souhaite y trouver davantage de cas particuliers traités (ce qui s'avère impossible sans remettre en cause la formule même) et que soient intégrés les anciens produits bancaires, ceux qui ne se vendent plus mais qui vivent toujours.

Le plus difficile est de simplifier

« Le plus difficile dans ce travail », explique Gilles Huser, « c'est de simplifier. Suivre l'idée qu'il faut fournir la réponse à la question posée et rien de plus. Notre démarche diffère profondément de l'analyse de procédures, car elle intègre des éléments subjectifs liés au comportement des personnes. Nous partons de la matière existante et nous la restructurons pour l'adapter aux utilisateurs ».

Mais pourquoi avoir opté pour une documentation sur papier alors que tous les commerciaux travaillent sur des postes standardisés en réseau ? « Intégrer une telle fonction touchant huit mille postes de travail est coûteuse en développement », répond Gilles Huser ; « Pour ne pas ralentir la pro-

CHEZ SLIGOS DES ÉQUIPES MIXTES : INFORMATIENS-PÉDAGOGUES

« Pour rencontrer l'adhésion des utilisateurs, on a d'abord amélioré les interfaces : ce n'est pas suffisant. Ce qui coïncide, aujourd'hui, c'est l'intégration de l'information dans le travail de chacun. En ingénierie documentaire, nous agissons à la frontière de l'informatique, de la pédagogie et de l'ergonomie. Nous cassons la barrière du langage informaticien pour les utilisateurs », dit-on chez Sligos.

L'ingénierie documentaire a pour but d'établir une documentation simple, lisible et appropriée. « Il n'y a rien de plus lourd, de plus lent et de plus coûteux à faire », rappelle Marie Ymonet. Un zeste d'aides directement liées à l'application, au niveau de la saisie par exemple, quelques messages d'erreurs bien envoyés, un guide pratique sur papier, une « hot line », de la formation, du monitorat, de l'EAO, de la communication... tous les moyens sont à imaginer.

Les spécificités de cette approche : -sa globalité, « il s'agit de fournir l'ensemble des documents adaptés au contexte » ; -le transfert de compétences, « nous faisons naître chez nos clients des pôles de compétences » ; -la double casquette, technique et documentaire, des équipes qui s'en occupent ; le département ingénierie de la connaissance de Sligos associe des ingénieurs informaticiens, tel Jean-Marc Berlioux, à des littéraires telle Marie Ymonet, normalienne et certifiée de philo.

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8016383