

1474

E.N.S.S.I.B.
Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

UNIVERSITE
CLAUDE BERNARD
LYON I

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage

Réalisation du cahier des charges d'un module de
statistiques de gestion pour l'application nationale
ISABEL, développée par le Ministère de l'Équipement

Caroline DHENIN

Directeur de stage : Chantal GUICHENU

Ministère de l'Équipement

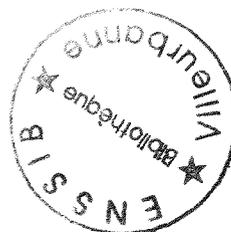
1992

E.N.S.S.I.B.
Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

**UNIVERSITE
CLAUDE BERNARD
LYON I**

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage



Réalisation du cahier des charges d'un module de
statistiques de gestion pour l'application nationale
ISABEL, développée par le Ministère de l'Equipement

Caroline DHENIN

Directeur de stage : Chantal GUICHENU

Ministère de l'Equipement

1992

1992

FD

ST 27

Réalisation du cahier des charges d'un module de statistiques de gestion pour l'application nationale ISABEL, développée par le Ministère de l'équipement.

Par Caroline DHENIN.

RESUME: La rédaction du cahier des charges d'un module de statistiques de gestion pour le logiciel documentaire ISABEL, à partir d'une analyse de l'existant des bibliothèques du ministère.

DESCRIPTEURS : INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE ; INFORMATIQUE GESTION; LOGICIEL ; MODULE ; STATISTIQUE; RECHERCHE DOCUMENTAIRE.

ABSTRACT : The specification of a contract of a statistics management module for documentation software ISABEL from living analysis of ministry libraries.

KEYWORDS : DOCUMENTATION DATA PROCESSING ; MANAGEMENT DATA PROCESSING ; SOFTWARE ; MODULE ; STATISTICS ; RESEARCH AND DEVELOPMENT.

SOMMAIRE.

INTRODUCTION.	P.1.
I. Présentation du Ministère de l'équipement.	P.2.
I.1. Sa structure générale.	
I.2. Le bureau de la Documentation et des impressions:CRI 2.	
I.3. La coordination documentaire des services.	
I.4. Les produits documentaires proposés par le Ministère.	
II. ISABEL, application monoposte développée par le Ministère de l'équipement.	P.5.
II.1. La naissance d'ISABEL.	
II.1.1. Pourquoi ISABEL ?	
II.1.2. ISABEL.	
II.1.3. Financement et diffusion d'ISABEL.	
II.1.4. Les conséquences de la diffusion d'ISABEL.	
II.2. Description des grandes fonctions d'ISABEL.	
III. Présentation et objectifs du module de statistiques de gestion.	P.10.
III.1. Le module de statistiques de gestion et de management.	
III.2. La gestion des temps.	
IV. Démarche utilisée pour écrire le cahier des charges.	P.13
IV.1. Le manuel Qualité du Ministère.	
IV.2. Les différentes étapes de la démarche.	
IV.2.1. Etude de l'existant.	
IV.2.1.1. Formulation des besoins et recueil des fiches utilisateurs.	

IV.2.1.2. Synthèse des fiches.

IV.2.2. Constitution d'un comité de pilotage.

IV.2.3. Réunions du comité de pilotage.

V. Le cahier des charges.

P.20.

V.1. L'enchaînement des écrans;
structure du module.

V.2. Les touches fonctions.

V.3. Détail des pages écrans.

V.3.1. Première partie : Fréquentation-
Prestations.

V.3.2. Deuxième partie : Management.

V.3.3. Sauvegardes et purge.

V.3.4. Les tables.

CONCLUSION

P.40

ANNEXES.

- Rapport d'activité du Ministère.
- Fiches utilisateurs des services de documentation du Ministère.
- Projet présenté au cours des réunions du Comité de pilotage.
- Ergonomie ISABEL.
- Sorties statistiques du module.
- Manuel utilisateur.
- Messages d'aides.
- Extrait du Manuel Qualité du Ministère.

INTRODUCTION

Le stage s'est déroulé du 1^o Mars au 30 Juin 1992 au sein du Ministère de l'équipement à la D.A.F.A.G., dans les locaux implantés dans le pilier Sud de l'Arche de La Defense.

Il a consisté en l'étude et le développement d'un module de statistiques de gestion pour la version 3.00 de l'application documentaire ISABEL développée par le Ministère à partir du logiciel CDS-ISIS de l'UNESCO.

Il a fallu préalablement à la rédaction du cahier des charges proprement dit et du manuel utilisateur faire une étude de l'existant et suivre la démarche Qualité prônée dans le manuel Qualité du Ministère.

I. PRESENTATION DU MINISTERE DE L'EQUIPEMENT.

I.1. Sa structure générale.

Devenu depuis peu, le Ministère de l'équipement, du logement et des transports, il n'a pas été possible de trouver l'organigramme récent du Ministère. Nous avons donc été obligé de reprendre celui de 1991.¹

La structure actuelle est à peu près identique à celle de 1991, il suffit d'en retirer le Ministère du tourisme et la Direction générale de l'espace et d'y rajouter le secrétariat d'état à la ville et à l'aménagement du territoire et le ministère de l'environnement.

Mais le Ministère est toujours composé :

- des différentes directions de l'administration centrale qui possèdent une compétence générale et horizontale.

- des services territoriaux ou extérieurs qui possèdent une compétence territoriale : DDE (Direction départementale de l'équipement), DRE (Direction départementale de l'équipement), CETE (Centre d'études techniques de l'équipement).

- des services techniques et de recherche.

- des centres d'études techniques de l'équipement (CETE) qui s'occupent de plusieurs régions. Ce sont des bureaux d'études spécialisés, chargés d'études techniques à la demande des DDE, des DRE ou des Directions centrales.

Les services comme le SETRA (service des études techniques des routes et autoroutes) et le LCPC (Laboratoire Central des Ponts et Chaussées) ont une activité de recherche.

- des organismes de formation : les CIFP. Ils sont chargés entre autres, de former les documentalistes à la demande de la DAFAG ou de leur propre initiative en fonction des besoins exprimés par les services extérieurs.

Par ailleurs, le Conseil général des Ponts et Chaussées, composé d'ingénieurs généraux et d'inspecteurs généraux est chargé d'élaborer des rapports à la demande du Ministre et assure l'inspection des services.

I.2. Le bureau de la Documentation et des impressions : CRI 2.

Il dépend de l'ancienne Direction de l'administration

Voir la page suivante.

STRUCTURE DU MINISTÈRE

1991

MINISTRE DE L'EQUIPEMENT, DU LOGEMENT, DES TRANSPORTS ET DE L'ESPACE

Ministre délégué chargé du Tourisme

Secrétaire d'Etat chargé du Logement

Secrétaire d'Etat chargé des Transports routiers et fluviaux

Secrétaire d'Etat chargé de la Mer

ADMINISTRATIONS CENTRALES

principaux secteurs d'activité

Logement (DC), architecture-urbanisme (DAU), routes (DR), sécurité routière (DSCR), aviation civile (DGAC), météo (DM), transports (DTT), espace (DGE), tourisme (DIT-DIPT), mer (MIM), flotte de commerce (DFC), ports et navigation maritime (DPNM), pêche (DPCM), économie (DAEI, OEST) recherche (DRI, SERT), information (SIC), gestion (DP, DAG, DGMAG, ENIM)...

Conseil général des ponts et chaussées, inspection générale de l'aviation civile et de la météorologie, inspection générale du travail et des transports, inspection générale du tourisme, conseil national du tourisme, conseil supérieur de la marine marchande, conseil national des communautés portuaires, conseil supérieur de la navigation de plaisance et des sports nautiques.

SERVICES TERRITORIAUX

Régionaux

22 directions régionales de l'équipement (DRE)
23 délégations régionales à l'architecture et à l'environnement (DRAE)
4 directions régionales de l'aviation civile (DRAC)
5 centres régionaux de la navigation aérienne
24 délégations régionales au tourisme

Départementaux

101 directions départementales de l'équipement (DDE)
100 services départementaux de l'architecture (SDA)

Services spécialisés

3 services spéciaux des bases aériennes
7 services météorologiques interrégionaux
7 services maritimes
6 services de navigation

SERVICES TECHNIQUES ET DE RECHERCHE

Centres d'études

7 centres d'études techniques de l'équipement (CETE)
Centre d'études des transports urbains (CETUR)
Centre d'études des tunnels (CETU)

Services techniques centraux et spécialisés

Service des études techniques des routes et autoroutes (SETRA)
Laboratoire centre des ponts et chaussées (LCPC)
Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB)
Service technique de l'urbanisme (STU)
Service central technique des ports maritimes et des voies navigables
Service technique des bases aériennes (STBA)
Services techniques de la météorologie
Service technique des phares et balises
Service technique de la navigation aérienne
Service technique des remontées mécaniques
Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (IFREMER)
Institut d'économie des transports maritimes (IETM)
Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité (INRETS)

ORGANISMES DE FORMATION

Ecole nationale des ponts et chaussées (ENPC)
Ecole nationale de l'aviation civile (ENAC)
Ecole nationale des sciences géographiques (ENSG)
Ecole nationale de la météorologie (ENM)

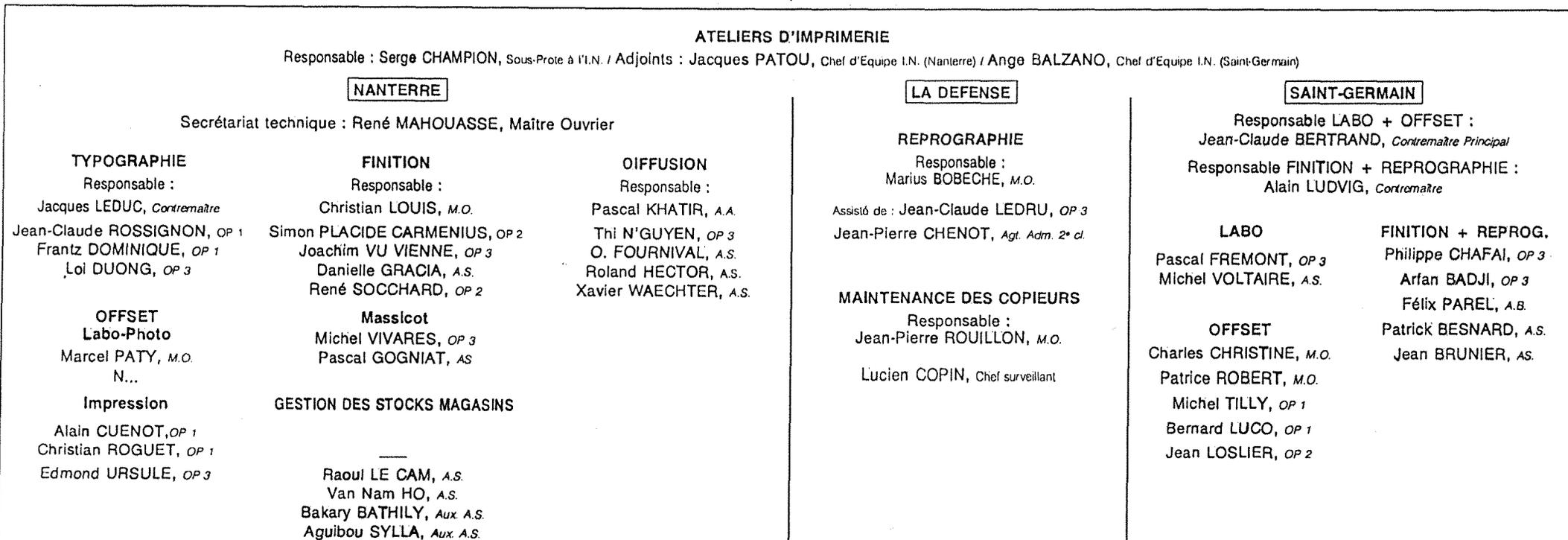
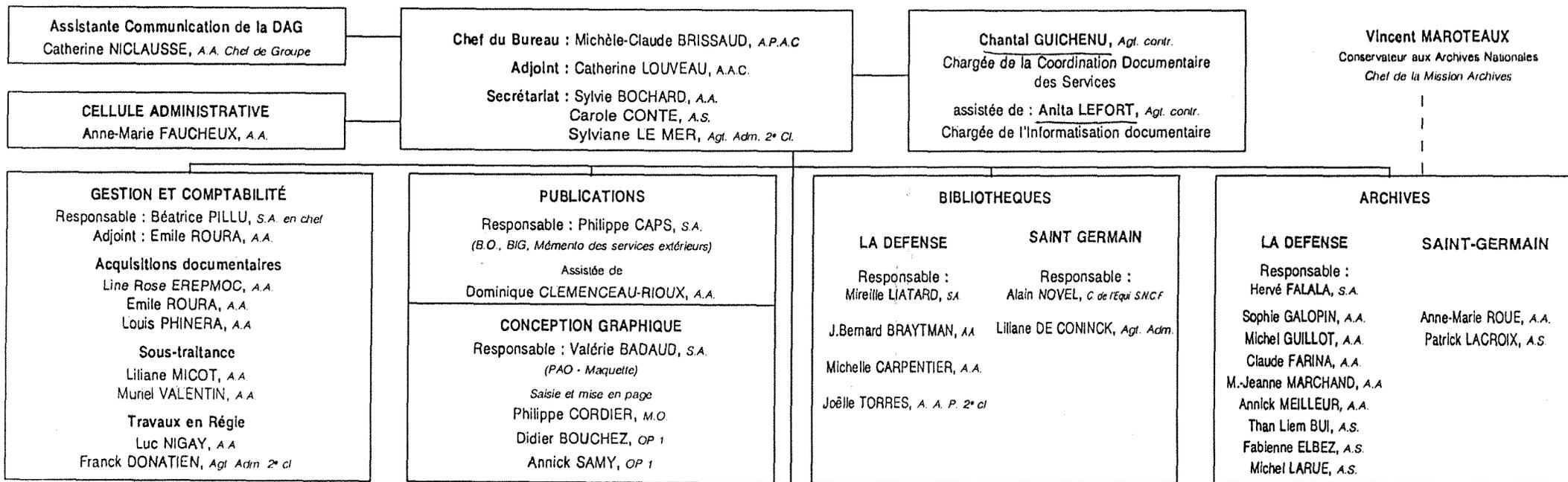
Ecoles

Ecole nationale des travaux publics de l'Etat (ENTPE)
5 écoles nationales de la marine marchande
22 écoles d'architecture
Ecole nationale des techniciens de l'équipement (ENTE)

Centres de formation

10 centres interrégionaux de formation professionnelle (CIFP)
9 centres de formation aéronautique

Ce schéma n'est pas un organigramme type. Il présente à titre indicatif les principaux secteurs d'activité et les grandes structures du Ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de l'Espace.



générale (DAG) renommée Direction de l'administration financière et de l'administration générale (DAFAG).

DAFAG

SOUS DIRECTION

Bureau CRI 1	Bureau CRI 2	Bureau CRI 3	Bureau CRI 4
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Ce bureau est chargé de la conception, de l'impression et de la diffusion aux services des documents du Ministère. Il s'occupe également de la publication du Bulletin Officiel du Ministère.

Les bibliothèques de la DAG et les archives lui sont rattachées ainsi que depuis 1987, le service de la coordination Documentaire des Services où nous avons effectué notre stage sous la direction de Chantal Guichenu et d'Anita Lefort.

I.3. La coordination documentaire des services.

Le bureau définit et met en oeuvre la politique documentaire des services du Ministère par :

- l'élaboration du schéma directeur de la documentation et des archives.
- la coordination et la formation du réseau des chargés de documentation.
- l'organisation du recueil, du traitement de l'information produite par le Ministère et sa diffusion par la banque de données des études : CEDRE (CETERES et FEDDRE).
- l'harmonisation des systèmes d'information documentaires du ministère et la coordination des échanges avec les banques de données nationales et internationales.
- le conseil pour le développement de la fonction documentaire avec ISABEL et ISA+.
- la représentation du Ministère à la Commission de coordination de la documentation administrative et l'application de ses directives et recommandations.
- l'animation des clubs d'échanges documentaires régionaux et des services extérieurs ce qui lui permet ainsi de recueillir les avis et suggestions des utilisateurs des produits documentaires nationaux développés par le ministère.
- le développement de nouveaux produits documentaires mieux adaptés aux besoins des utilisateurs dont l'application ISABEL.

**ORGANISATION POUR LA MISE EN PLACE
D'UN SCHÉMA DIRECTEUR
DOCUMENTATION - ARCHIVES**

Commission de Coordination
de la Documentation Administrative
(CCDA - Premier Ministre)

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DE LA DOCUMENTATION
Représentant du M.E.L.T.M. : Directeur de l'Administration Générale

Ministère de l'Équipement,
du Logement, des Transports et de l'Espace

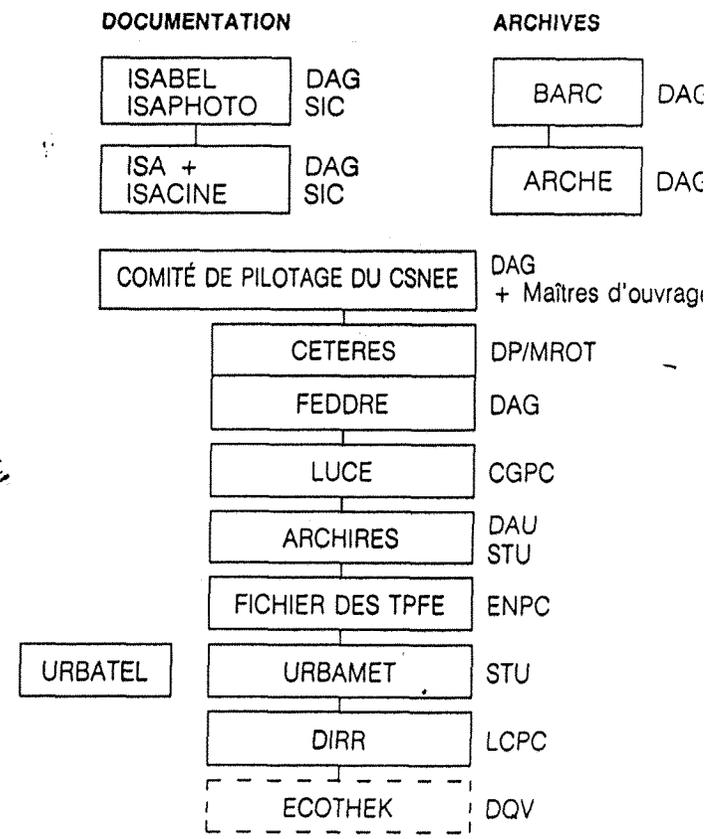
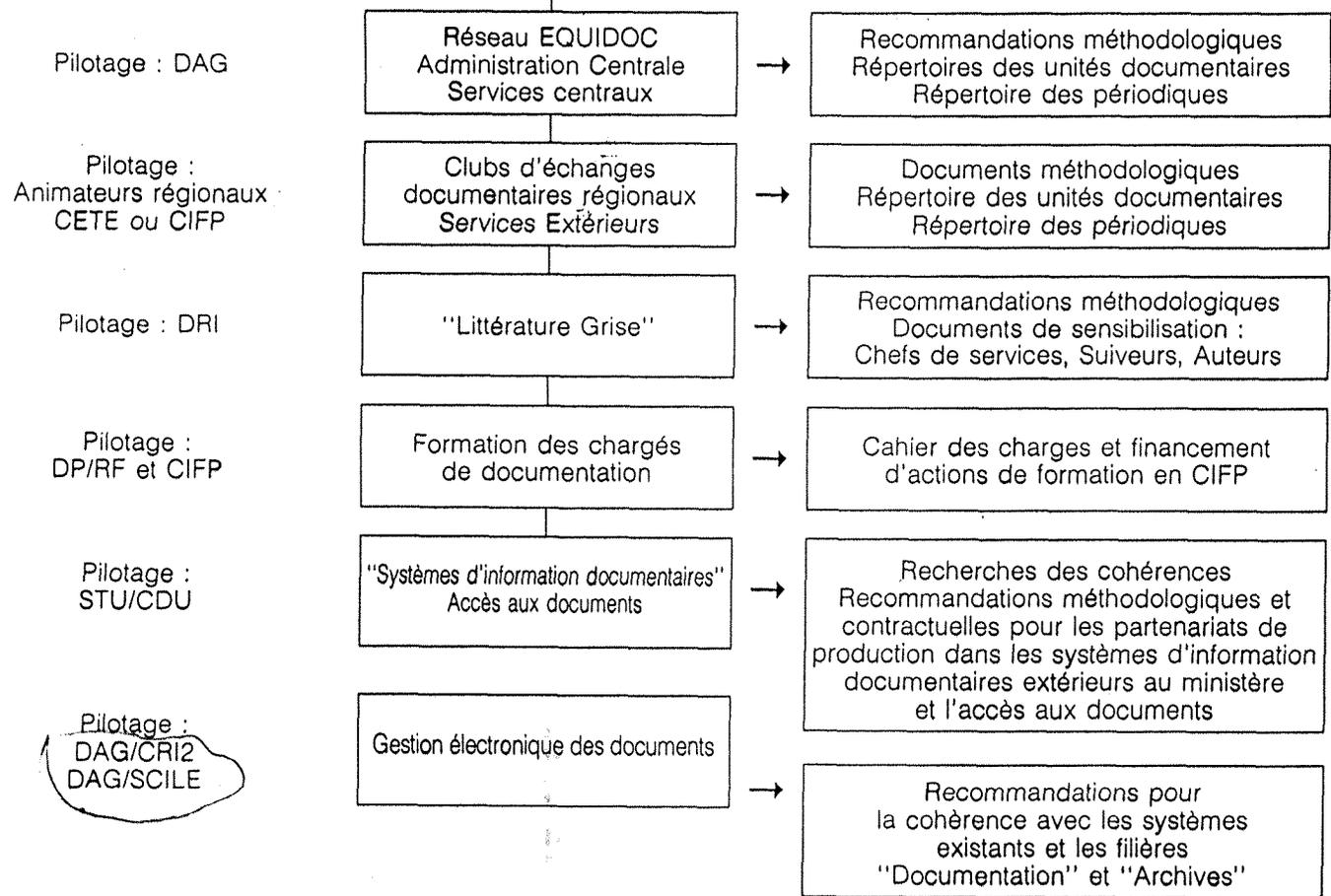
COMITÉ DE LIAISON DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES
Présidence : Directeur de l'Administration Générale
Secrétariat Permanent : AG/CRI 2

Schéma Directeur de la Documentation et des Archives
Étude d'opportunité - AG/SCILE, AG/CRI2

GROUPES DE TRAVAIL

PRODUITS

SYSTÈMES D'INFORMATION DOCUMENTAIRES



I.4. Les produits documentaires proposés par le ministère.

- les banques de données bibliographiques:

* **CETERES** : études et recherches financées ou réalisées par les services centraux du ministère et le réseau des CETE.

* **FEDDRE**: études réalisées ou financées par les services extérieurs.

* **LUCE** : Rapports du Conseil général des ponts et chaussées.

* **URBAMET** :

couverture : l'aménagement des villes, l'habitat et le logement, le génie urbain, l'architecture, les équipements et les transports collectifs, les collectivités et les finances locales.

accès : Vidéotex

CD Rom : La ville et le génie urbain. Réalisé en coproduction avec EDF-DOC, TELEDOD, FRANCIS, PASCAL, URBISOC, URBAMET.

- une banque de données factuelle :

* **URBATEL** :

couverture: urbanisme, aménagement, architecture.

contenu : Les textes d'actualité et une banque de données sur les opérations locales d'aménagement.

objectif : aider les élus des petites et moyennes entreprises à exercer leurs compétences en matière d'aménagement.

accès : Vidéotex : 36 15 URBA

Vidéodisque

- les applications informatiques pour la gestion documentaire locale:

* **ISABEL** : monoposte

* **ISA+** : multi-postes, en cours de développement.

COPRODUCTION ET ACCES AUX DONNEES DOCUMENTAIRES DU MELT

Gestion documentaire	Banques de données sur la production du MELT	Banques de données coproduites par les services du MELT		
		Coopération nationale		Coopération Internationale
	Centre Serveur National de l'Equipement et de l'Environnement		Serveurs privés	Serveurs privés
ISABEL - catalogage - recherche en local - transfert vers les BD concernées - gestion (prêts... commandes)	CETERES Etudes des Directions Centrales et du réseau CETE FEDDRE Etudes des Services Extérieurs LUCE Rapports du CGCP ARCHIRES Réseau des Ecoies d'Architecture	URBAMET Urbanisme Aménagement Equipement Transports DIRR Recherche Internationale Routière	URBAMET (Questel) ECOTHEK (CNUSC) CNIJ (Questel) PASCAL BTP (Questel)	TRANSDOC/CIDET Economie des Transports (Agence Spatiale Européenne) DIRR (Agence Spatiale Européenne) SIGLE Etudes des Administrations (CEE)
Accès : au sein du service	Accès : interne (services du MELT)		Accès : public national et international	

VALORISATIONS DES ETUDES : Les références des rapports sont traitées dans ISABEL (au sein du service) puis transférées directement dans CETERES ou FEDDRE et ensuite dans la banque de données spécialisée selon le thème traité.

juin 1992
(OUTILS)

II. ISABEL, application monoposte développée par le Ministère de l'équipement.

II.1. La naissance d'ISABEL.

II.1.1. Pourquoi ISABEL?

L'implantation d'ISABEL dans les services du Ministère répondait à un double objectif :

- besoin d'une politique de cohérence pour l'alimentation de la Banque de données URBAMET (Urbanisme, Aménagement, Equipement, Transports). En effet, avant la diffusion d'ISABEL, certains services de documentation commençaient à se développer des systèmes et des vocabulaires propres, incompatibles.

- demande de développement d'un outil de gestion documentaire local, besoin exprimé par le premier club de documentalistes créé dans le Sud-Ouest : le Credo.

II.1.2. ISABEL.

L'application ISABEL a été développée à l'initiative du STU (service technique de l'urbanisme) dépendant de la DAU : Direction de l'architecture et de l'urbanisme, à partir du logiciel CDS-ISIS de l'UNESCO cédé au Ministère de l'équipement sous licence.

Le logiciel CDS-ISIS diffusé gratuitement par l'UNESCO ne comprenait qu'un logiciel documentaire, il ne proposait qu'un outil de gestion d'une Banque de données. C'est pourquoi, le Centre d'études Techniques de l'équipement de l'Est a été chargé de développer en Turbo Pascal, les modules de gestion documentaires afin de répondre au 2° objectif défini précédemment.

La première version d'ISABEL est sortie en 1987.

II.1.3. Financement et Diffusion d'ISABEL.

La Direction de l'administration centrale (DAG), chargée de la politique documentaire a eu conscience de la nécessité de développer la fonction documentaire des services de manière cohérente au niveau national, c'est pourquoi, elle a donné à ISABEL, le label d'application nationale et a assuré

une maîtrise d'ouvrage conjointe avec le STU pour financer une politique de diffusion dans les services du ministère.

En raison d'accords passés entre l'UNESCO et le ministère, la DAG diffuse gratuitement CDS-ISIS aux services - sous réserve du respect des clauses de la licence de l'UNESCO - en même temps que le thésaurus du ministère (compatible avec le thésaurus URBAMET) dont l'utilisation est obligatoire ce qui répond au premier but de la réalisation de l'application.

La DAG finance la diffusion informatique d'ISABEL dans les services (l'installation, l'assistance, la maintenance : c'est à dire la diffusion des nouvelles versions d'ISABEL). En échange de cette diffusion, les services de documentation doivent alimenter les Banques de données.

La formation des utilisateurs à ISABEL est financée conjointement par le STU et la DAG.

Le STU assure le financement des documentalistes diffuseurs et la DAG, celui des informaticiens. Ce couple de formateurs présent dans chaque CETE est chargé de diffuser les informations relatives aux nouveaux produits documentaires et de former les documentalistes.

Chaque CETE diffuseur réunit chaque année un club d'utilisateurs.

Ces clubs permettent de faire remonter au niveau du ministère les besoins des utilisateurs, de clarifier les erreurs de compréhension, de tenir compte des demandes d'amélioration. Ils jouent également un rôle d'échange d'expériences et permettent la diffusion de l'information et de la politique documentaire du ministère vers les services extérieurs.

C'est à partir de ces renseignements que l'équipe produit du Ministère développe chaque année une nouvelle version d'ISABEL.

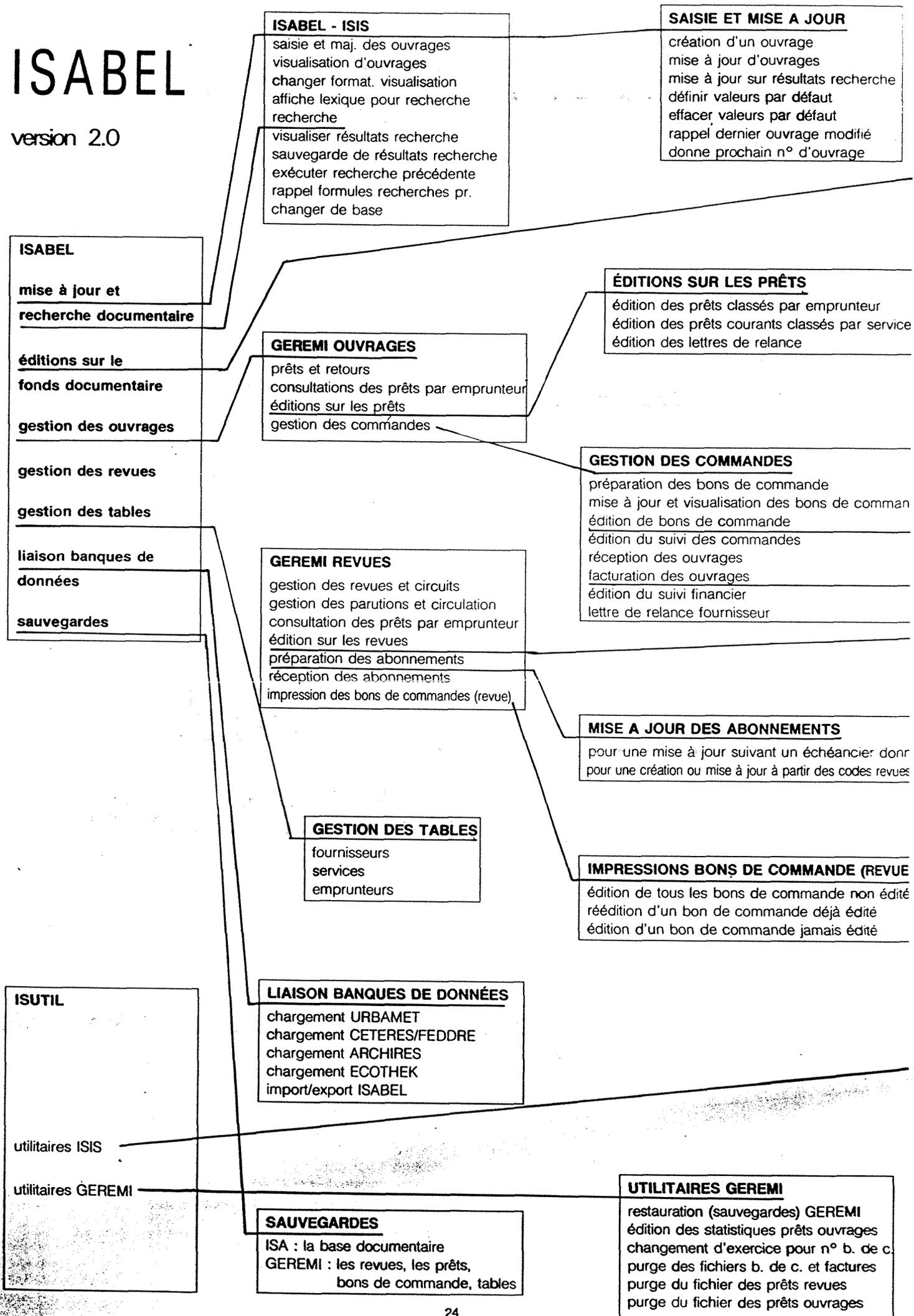
Actuellement, 172 exemplaires d'ISABEL ont été diffusés dans le ministère de l'équipement.

Ils se répartissent ainsi dans :

- 24 directions
- 64 DDE sur 100
- 12 DRE sur 22
- 19 DRAE : délégation régionale à l'architecture et à l'environnement
- 4 CETE sur 8.

ISABEL

version 2.0



ÉDITIONS DOCUMENTAIRES

catalogue chronologique
catalogue par thème
bulletin par thème
bulletin par domaine
liste alphabétique des titres
Liste des cotes et titres associés
index

ÉDITIONS DOCUMENTAIRES : INDEX

liste auteurs moraux
liste auteurs physiques
liste géographique
liste domaines
liste mots-clés
liste mots-clés autres bases
liste mots-clés libres

index auteurs moraux et MFN
index moraux physiques et MFN
index géographiques et MFN
index domaines et MFN
index mots-clés et MFN
index mots-clés autres bases et MFN
index mots-clés libres et MFN

IMPRESSION BONS DE COMMANDE (OUVRAGE)

éditions de tous les bons de commande non édités
réédition d'une série de bons de commande déjà édités
édition d'une série de bons de commande non édités

SAISIE FACTURE BON DE COMMANDE

à partir d'un fournisseur donné
à partir ordre chronologique des factures

ÉDITIONS SUR LES REVUES

REVUES

liste alphabétique des revues
liste thématique des revues
liste des codes revues
liste des revues archivées dans le service
parutions reçues (année)
parution non reçues
fiche circulation
lettre de relance fournisseur

PRÊTS

prêts par emprunteur
prêts par service
lettre de relance de prêts individuels
lettre de relance des revues en circulation

UTILITAIRES ISIS

gestion des différentes bases ISIS
restauration (des sauvegardes) ISIS
réorganisation ISIS
contrôle des blancs : ISABLANC
génération entière du fichier inversé
création du fichier liens non trié
tri du fichier liens
charge le fichier inversé
M.A.J. du fichier inversé
sauvegarde du fichier inversé
imprime le fichier inversé
imprime le lexique

MAINTENANCE DES BASES ISIS

liste des bases existantes
création d'une base
destruction d'une base

CDS
ISIS

Copyright
UNESCO
1985

GEREMI

Copyright
MELTM
1987,88,89

II.1.4. Les conséquences de la diffusion d'ISABEL.

Cette diffusion engendrant l'utilisation d'outils documentaires communs (thésaurus de l'équipement) a permis de répondre à l'objectif de cohérence pour l'alimentation directe à partir d'ISABEL, d'ARCHIRES (fichier des écoles d'architecture) et des fichiers internes des études produites par le ministère : CETERES (Administrations et services centraux, réseau des CETE) et FEDDRE (Direction départementales et régionales de l'Equipement) qui reverse par la suite, leur production dans les banques de données URBAMET et ECOTHEK (environnement, écologie) .

La diffusion de l'application a par ailleurs contribué à la valorisation de la fonction de documentaliste au sein du Ministère.

II.2. Description des grandes fonctions d'ISABEL.

Actuellement, le Ministère s'occupe du développement de la 5^o version d'ISABEL : ISABEL version 3.00.

L'application ISABEL est composé de deux parties :

- le logiciel CDS-ISIS qui permet la constitution d'une base de données et la recherche documentaire.
- l'application spécifique GEREMI, développée par le Ministère pour les tâches de gestion de bibliothèques (commandes, prêts et diffusion de périodiques).

II.2.1. La Base de données : ISA.

II.2.1.1. Alimentation de la base.

L'entrée des documents dans la base de données se fait à l'aide d'un masque de saisie.
Une consultation et une mise à jour des documents sont possibles à partir du MFN (Numéro d'enregistrement).

II.2.1.2. Recherche documentaire.

Le système permet de faire des recherches simples à partir de l'affichage de l'index global de tous les critères



ministère de l'équipement, du logement,
de l'aménagement du territoire et des transports

direction de l'administration générale

Paris, le 28 SEP. 1987

n/réf. : AG/CRI.2
(à rappeler) CM/CG/GR

Le Directeur de l'Administration Générale

à

(liste des destinataires en annexe)

OBJET : Conditions d'utilisation du logiciel ISABEL.

Je vous rappelle que l'utilisation de l'application nationale ISABEL, est soumise au respect des principes suivants:

* L'application ISABEL, utilise pour la base documentaire le système CDS-ISIS que l'UNESCO cède sous licence, à titre gracieux, au Ministère de l'Equipement.

Cette licence interdit notamment :

- d'utiliser CDS-ISIS à des fins commerciales
- d'en faire des copies
- de modifier ou démanteler tout ou partie des programmes CDS-ISIS.

Compte tenu de ces obligations, et pour le bon développement de cette opération, je vous demande donc de veiller à la protection de l'application ISABEL.

./.

Il conviendrait en conséquence,

- de ne pas utiliser l'application ISABEL à d'autres fins que la gestion des unités documentaires des services extérieurs et des services spécialisés du MELATT,
- de saisir le Comité de maîtrise d'ouvrage d'ISABEL, réunissant la Direction de l'Administration Générale et le Service Technique de l'Urbanisme de toute demande d'implantation d'ISABEL afin que soient étudiées les conditions de recevabilité de la demande,
- de ne pas modifier le programme ISABEL et de saisir l'équipe produit, par l'intermédiaire des diffuseurs de toute demande de développement informatique ou documentaire.

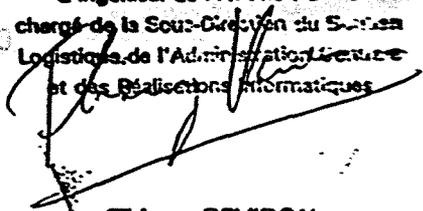
* L'application ISABEL est diffusée gratuitement aux services extérieurs du MELATT en vue de favoriser les échanges documentaires entre les services et de capitaliser les informations constituant la "mémoire" du Ministère. Il est donc nécessaire d'utiliser les outils documentaires remis avec l'application, pour garantir la cohérence des traitements et permettre l'alimentation de la banque de données URBAMET et ultérieurement du Fichier des Etudes des Directions Départementales et Régionales de l'Equipement : FEDDRE.

Certains services travaillant sur des domaines très spécialisés tels que les laboratoires régionaux, ou les services de la navigation, pourront cependant demander certains aménagements du vocabulaire utilisé pour le traitement des références, auprès de l'équipe produit d'ISABEL.

Le Service Technique de l'Urbanisme, coordonnateur d'URBAMET pour les services du MELATT informera directement les responsables des services utilisateurs d'ISABEL de la procédure à engager pour le versement dans URBAMET d'extraits de bases documentaires locales traitées dans ISABEL ainsi que des avantages dont bénéficient en retour les coproducteurs du réseau URBAMET.

Je vous demande de respecter ces prescriptions qui sont le gage d'une bonne utilisation et du succès de ce produit.

Pour le Directeur de l'Administration Générale
 L'Ingénieur de l'Administration Générale
 chargé de la Sous-Direction du Service
 Logistique de l'Administration Générale
 et des Réalisations Informatiques



Thierry REVIRON

CITE de l'Est Tél. 40 47 10 47
 CITE de l'Ouest Tél. 40 47 10 47
 DREIF Tél. 40 47 10 47
 CIAD Tél. 40 47 10 47

indexés.

Il permet également de faire des recherches croisées à l'aide des opérateurs booléens (et, ou, sauf) à partir des critères suivants :

- auteurs (personnes physiques et morales)
- mots désignés du titre
- titres de périodiques
- date de publication
- thèmes, domaines d'activité des services, mots-clès
- localisation géographique.

II.2.1.3. Visualisation.

Il existe trois formats prédéfinis de visualisation des recherches documentaires.

II.2.1.4. Editions documentaires.

Le système permet d'éditer notamment des catalogues annuels comprenant les index, des bulletins d'acquisitions. En plus des formats prédéfinis, il est possible de créer des formats personnalisés permanents.

II.2.1.5. Alimentation d'URBAMET, CETERES, FEDDRE, ARCHIRES.

La Banque de données Urbamet et les fichiers CETERES, FEDDRE, ARCHIRES peuvent être alimentés directement à partir d'ISABEL. Les références extraites sont copiées sur disquettes envoyées au Centre Serveur National de l'Equipeement et de l'Environnement (CSNEE) qui les traite et les verse dans les bases et fichiers concernés. Ultérieurement, il sera possible d'utiliser la procédure de téléchargement par un réseau interne au Ministère. A l'inverse, il est possible d'extraire d'Urbamet, les références des études de son propre service pour les intégrer localement dans ISABEL.

II.2.1.7. Création de bases supplémentaires.

En plus de la base principale ISA, il est possible de créer des bases supplémentaires pour accueillir des fonds spécifiques que l'on ne veut pas mélanger avec la base principale, ou les références en provenance d'autres services ou

banques de données compatibles avec ISABEL.

II.2.1.7. Import/Export.

Cette transaction permet d'intégrer dans la base ISA des données provenant d'autres services ou banques de données ou d'une autre version ISABEL.

II.2.2. GEREMI : gestion de bibliothèque.

II.2.2.1. Gestion des prêts.

Geremi constitue un fichier de prêt et permet :

- de gérer les demandes en attente
- d'éditer les lettres de relance à l'unité ou par flot
- d'obtenir les états des prêts par emprunteur et par service.
- de gérer du fichier des emprunteurs et de leur service.

II.2.2.2. Commandes

- gestion d'un fichier des fournisseurs
- édition des bons de commande
- suivi de la réception et de la facturation des documents
- consommation du budget.

II.2.2.3. Gestion des périodiques.

- abonnement et renouvellement d'abonnements
- mise en circulation des périodiques
- gestion de la circulation des périodiques dans les services
- prêts et lettres de relance.

II.2.3. Matériels préconisés.

- micro compatible PC avec 512 K de mémoire centrale et disque de 20 Mo minimum.
- imprimante : 132 colonnes, 12 CPI, 180 CPS, qualité courrier.
- Modem, nécessaire pour l'interrogation des banques de données.
- Streamer, pour améliorer les conditions d'exécution

des sauvegardes dans le cas de bases importantes.

III. Présentation et objectifs du module de statistiques de gestion.

En Novembre 1989, les responsables d'ISABEL ont organisé une opération qualité afin d'évaluer les conditions d'installation et d'emploi de l'application ISABEL version 1.2.

Au cours de cette opération qualité, 13 utilisateurs ont noté les fonctions d'ISABEL, ainsi que son environnement : condition d'obtention, de diffusion, de formation, d'assistance d'information et de documentation.

La synthèse de cette opération a ainsi révélé l'existence d'un besoin en statistiques des utilisateurs.

L'application ISABEL ne propose en effet, actuellement qu'une édition de statistiques effectuées sur les prêts:

Les statistiques de prêts d'ouvrage

On peut obtenir un état récapitulatif sur une année (qu'elle soit terminée ou non) du nombre de prêts effectués pour chaque ouvrage, déterminé par son n° de MFN.

L'état suivant est obtenu

		<u>NOMBRE DE PRETS EFFECTUES PAR OUVRAGE</u>											
MFN:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Année													
1987!		1	1	2	9	1	4	1	1	1	1	0	0
MFN:		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Année													
1987!		0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0

Il a été demandé, en raison du gros volume du listing de séparer : - les numéros des ouvrages jamais

sortis
- les numéros des ouvrages en prêt
et l'ensemble .

Nous avons donc été chargé de rédiger un cahier des charges sur un module pouvant répondre aux besoins en statistiques exprimés lors de cette opération.

Le module a été appelé Statistiques de gestion.

Ce module est composé de deux parties :

- une partie gestion et management dont l'objectif principal est de gérer les demandes de recherches en cours, de connaître l'origine et la nature des demandes et de mieux cerner les utilisateurs.

- une partie gestion des temps : interne au service de documentation, personnel à chaque documentaliste et dont le but principal est de permettre aux documentalistes de mieux appréhender et de mieux gérer leurs fonctions.

Ce module sera la base de la rédaction du rapport d'activité, sera un outil de développement de la fonction management des services de documentations du ministère et valorisera la fonction de documentaliste.

III.1. Le module de statistiques de gestion et de management.

Il doit permettre la rédaction d'un rapport d'activité annuel par les bibliothèques et les services de documentation. (Voir Annexes n°1).

Cet outil sera également un outil de suivi de la satisfaction des usagers. Il permettra de connaître les améliorations à apporter au service proposé en fonction des besoins et de la qualité demandée par les usagers. Il aura ainsi pour conséquence, une meilleure adéquation entre le fonds documentaire et les besoins exprimés.

Les exploitations statistiques de cette partie du module sont centrées principalement sur la personne de l'utilisateur du service de documentation ou de la bibliothèque et sur une des principales prestations offertes par le service de documentation : la recherche documentaire. C'est à dire la prestation qui exige une connaissance parfaite du fonds et des techniques de recherche de l'information, qui doit apporter une réponse la plus exhaustive et pertinente possible à la demande exprimée par l'utilisateur. Elle est la plus sujette aux critiques et aux exigences de qualité des utilisateurs. Si la réponse est satisfaisante pour l'utilisateur, cela signifie que la fonction du service de documentation a été atteinte et que ce dernier risque de revenir et de lui faire de la publicité.

Cette partie du module permettra de répondre aux questions suivantes :

- qui fréquente le centre de documentation ?
- dans quel but ?
- la fréquentation du centre est-elle en développement ou en diminution ?
- quels sont les sujets de recherche les plus récurrents ?
- quels sont les modes de formulation des demandes ?
- quels sont les modes de réponse aux demandes ?
- quelle est l'évolution du nombre de recherches ?
- quel est le nombre de recherches qui n'aboutissent pas ?

Pour obtenir ces statistiques, il faut collecter et rentrer les données sur informatique. Cela suppose donc de faire remplir ou de remplir des fiches-utilisateurs ou de demandes de recherches documentaires papier et cela de façon la plus systématique possible afin d'obtenir des résultats pertinents et de rentrer ensuite ces informations tous les jours dans le module.

Ceci sous-entend un travail supplémentaire : confier à une personne la tâche de saisir ces données sur informatique et charger une personne de l'accueil de veiller à bien faire remplir les fiches par les utilisateurs en arrivant ou en partant.

III.2. La gestion des temps.

Cette partie du module sera confidentielle et permettra de mieux cerner le rapport temps/produit.

Il répond à plusieurs objectifs :

- il doit être un outil de management pour les négociations avec la direction lors de nouvelles demandes qu'elle pourrait émettre ou pour l'obtention de personnel supplémentaire.
- il doit permettre également aux documentalistes de mieux organiser leur travail en fonction de la politique et des objectifs dégagés par le service de documentation.
- il permet de réaliser des plannings hebdomadaires de réunions.

Pour élaborer ce module de statistiques de gestion, nous avons dans un premier temps recueilli les suggestions et les différentes fiches utilisateurs des centres de documentation.

IV. Démarche utilisée pour écrire le cahier des charges.

IV.1. Le manuel Qualité du Ministère.

Le ministère de l'équipement a publié un Manuel qualité, intégré dans le cadre de son schéma directeur de l'informatique, dans le but d'améliorer la qualité de ses applications nationales.

Ce manuel qualité est organisé autour de trois axes :

- l'organisation
- le projet
- le produit : celui-ci doit répondre aux besoins des utilisateurs ainsi qu'à des critères de fiabilité, d'ergonomie, de facilité de mise en oeuvre et d'évolutivité.

Le manuel définit dans un premier temps les étapes et les phases de la démarche en précisant à chaque niveau quels sont les intervenants et dans un deuxième temps, il précise et détaille le rôle des acteurs.

Actuellement, le ministère a rédigé la version 2 du manuel qualité.

Pour rédiger notre étude de l'existant et notre cahier des charges, nous avons suivi les principales étapes définies dans le manuel, ainsi que les recommandations de ce manuel qualité au sujet de l'ergonomie et de la vue externe du logiciel.

Le manuel¹ nous a donc concerné au niveau de :

- l'étude d'opportunité
- l'étude préalable
- l'étude détaillée

IV.2. Les différentes étapes de la démarche.

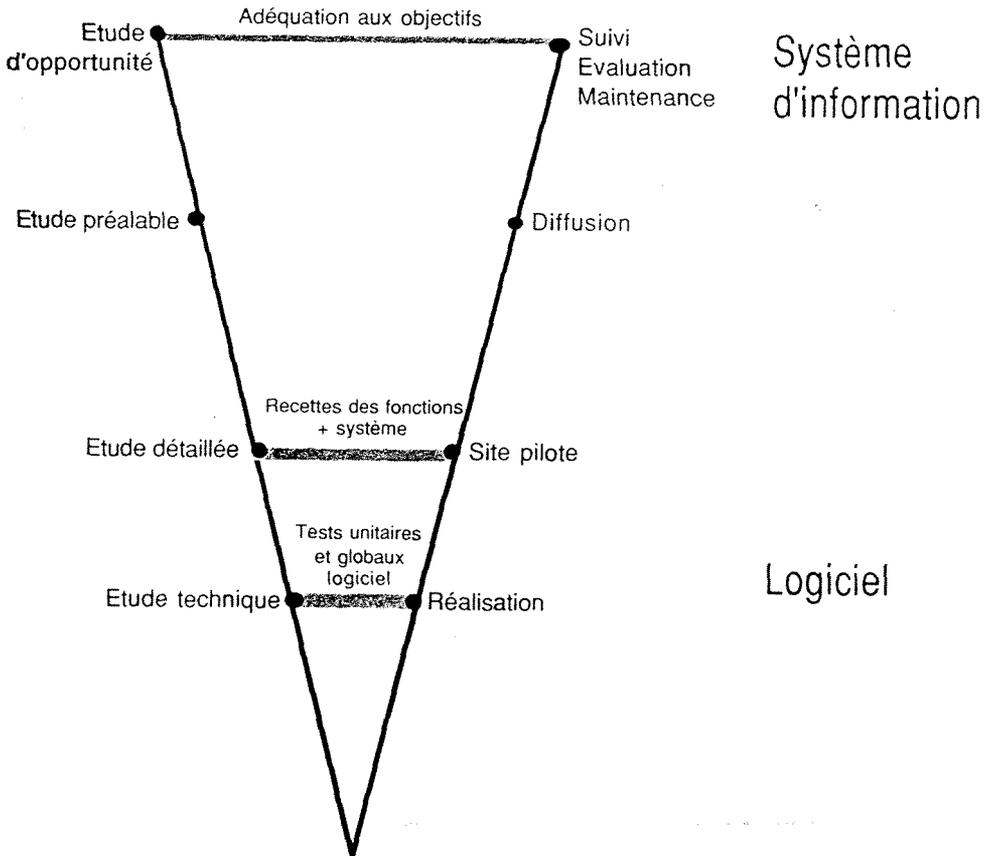
IV.2.1. Etude de l'existant.

IV.2.1.1. Formulation des besoins et recueil des fiches utilisateurs.

Au sein du ministère, les bibliothèques et les centres de documentation de l'Administration centrale sont très spécialisés. Ils le sont généralement dans le domaine de la direction dont ils dépendent.

si-jointe page suivante le détail des étapes définies dans le manuel.

Schéma du cycle de vie



Pour obtenir, une base représentative des besoins des services de documentation, trois services reflétant la diversité des services chargés de documentation ont été choisis:

- une bibliothèque généraliste (DAFAG)
- une bibliothèque spécialisée en urbanisme (PU)
- un service de documentation spécialisé (PCA).

Par ailleurs, la complémentarité organisée au sein du réseau documentaire débouche sur des prestations différenciées entre service de documentation et bibliothèques. Les services de documentation, immergés dans les directions, assurent la collecte et le traitement de l'information produite dans la Direction et répondent aux besoins de recherche documentaire et d'information de proximité de leur Direction. Les bibliothèques sont plus spécialement chargées de l'accueil du public et offre un accès à l'information détenue ou transmise par les services de documentation.

- la bibliothèque centrale administrative et juridique de La Défense dépendant de la DAG.

Ses caractéristiques:

Domaine du fonds : Services de l'Etat ; Ministère ; Droit public ; Droit administratif ; Contentieux ; Finances publiques ; Cadre constitutionnel ; Droit de l'habitat ; Droit de l'urbanisme ; Droit de l'architecture ; Information ; Documentation ; Gestion ; Informatique, bureautique ; Droit et réglementation dans les domaines d'activités du ministère ; Droits et démarches.

Composition du fonds : Ouvrages (20000); Ouvrages étrangers sur la reconstruction ; Périodiques français en cours (150); Périodiques français anciens ; Ouvrages de référence et usuels; Rapports et études du ministère; Textes officiels.

Prestations : Service-réponses par téléphone; Service-réponses par correspondance; Recherches bibliographiques ou documentaires non automatisées, orientation des demandeurs vers d'autres sources; Diffusion sélective d'information.

Accès aux documents : Consultation sur place. Prêt

interne aux agents (60 par an). Ce n'est pas une bibliothèque de prêts.

Analyse des besoins:

Utilisateurs : 500 à 600 par mois.
dont : 70 % d'agents internes
30 % d'agents externes.

Statistiques : effectuées manuellement
temps de calcul : 4 heures par mois.
Ces statistiques sont effectuées à partir de la fiche utilisateur insérée ci-après.

Une fiche plus simple a été mise en place par la suite lorsque la responsable s'est aperçue que la fiche paraissait trop lourde à faire remplir : les utilisateurs ne savaient pas indiquer le thème et la nature de la recherche.

Suggestions sur le module : la responsable n'en voit pas bien l'intérêt étant donné que leurs ex

ploitations statistiques ne prend pas beaucoup de temps. Cela risque également d'augmenter le travail puisqu'il faudra saisir les informations contenues dans les fiches.

Remarque : Le personnel n'ose pas toujours demander aux utilisateurs de remplir les fiches.

- la bibliothèque du Plan Urbain (AU/SPPU). Elle dépend de la direction de l'architecture et de l'urbanisme.

Caractéristiques :

Thèmes du fonds : Aménagement du territoire; Régional; Urbanisme; Environnement; Habitat.

Domaines du fonds : Sociologie urbaine; Histoire de l'urbanisme; Génie urbain.

Composition du fonds : Ouvrages (15000); Ouvrages étrangers (1500); Périodiques français (145); Périodiques étrangers (35); Périodiques internatio

naux (5); Rapports et études (1600); Thèses et travaux universitaires; Congrès.

Accès aux documents : Consultation sur place; Prêt interne.

Prestations : Service-réponses sur place; Service-réponse par téléphone; Service-réponses par correspondance; Orientation des demandeurs vers d'autres sources.

Analyse des besoins:

Utilisateurs : principalement des personnes externes c'est à dire des étudiants, professeurs, chercheurs, personnes des services urbains, bureaux d'études.

Présentation de leur fiche : la partie "documents demandés" est nécessaire car elle permet aux utilisateurs d'indiquer au magasinier la côte des documents qu'ils veulent consulter. En effet, l'accès aux documents n'est pas direct car ils

sont stockés dans une réserve.

La partie : "Cadre de la demande" est importante : elle permet de fournir des ouvrages en fonction du niveau d'étude de l'utilisateur.

Utilisation de la fiche : elle permet de renouveler les profils et les dossiers portant sur un sujet très demandé par les utilisateurs.

Les fiches sont remplies systématiquement et sans problème par les utilisateurs car ils y sont habitués en tant qu'universitaires.

Exploitations statistiques : elles servent à élaborer leur rapport d'activité. Ces statistiques sont effectuées à la main. Elles ne font pas l'objet de représentations graphiques mais sont présentées sous forme de tableaux:

- nombre de demandes par mois
- répartition des utilisateurs par catégorie
- thèmes de recherche.

Critique du module : le temps de saisie des fiches risque d'augmenter le travail d'une personne.

- Le service de documentation : Plan Construction et Architecture.

Il dépend de la Direction de la Construction.

Ses caractéristiques :

Thèmes : Architecture ; Habitat; Méthode ; Emploi; Sociologie; Economie.

Domaine : Batiment; Chantier; Matériaux; Logement social; Informatique; Organisation; Formation; Domotique; Lieu de travail

Composition du fonds : 300 Ouvrages; Périodiques français (120); Périodiques étrangers (20); Litterature grise du Plan Construction et architecture : 1300 études répertoriées.

Accès aux documents : Consultation sur place sur rendez-vous; Prêt; Prêt inter-établissement

Prestation : Service-réponses sur place; Par télé

phone; Par correspondance; Recherches bibliographiques ou documentaires non automatisées; Orientation sur d'autres sources.

Analyse des besoins

Fonctionnement du centre et utilisation de la fiche de demande : les demandes de recherche se font par téléphone ou par courrier, la fiche utilisateur sert à recueillir les informations nécessaires pour effectuer la recherche. Les résultats de la recher

che sont ensuite envoyés par fax ou par courrier.
Formulation des besoins en statistiques:
souhaite des statistiques sur la nature des demandes des utilisateurs extérieurs et sur le mode de communication des ouvrages aux utilisateurs extérieurs.

IV.2.1.2. Synthèse des fiches.

Nous avons recueilli par ailleurs d'autres fiches de demande utilisées au sein des services de documentation dans le ministère et répertorié ensuite l'ensemble des renseignements utiles devant se trouver sur une fiche afin de pouvoir donner satisfaction au plus grand nombre de services de documentation possible.

En raison de la diversité des situations des services de documentation au sein du ministère, il a été décidé de présenter une fiche maximum réunissant tous les renseignements souhaités, à charge pour les différents services de l'aménager en fonction de leurs besoins.

Liste des renseignements à mettre sur une fiche :

- la date
- demande de renseignements : * sur place
* par téléphone
* par correspondance
* par télécopie
- sur les demandeurs :
 - * Nom, Prénom
 - * Direction, service
 - * organisme
 - * adresse
 - * numéro de téléphone
 - * numéro de télécopie
 - * secteur professionnel
 - * qualité
- sur la demande :
 - * question
 - * thème de la question
 - * place pour indiquer les côtes des documents utilisés
 - * motivation de la recherche
 - * délai de transmission souhaité
- sur prestation fournie par le service
 - * prêt

- * recherche bibliographique
- * interrogation de BDD
- * type de documents consultés :
 - usuels
 - ouvrages
 - périodiques
- préparation de l'interrogation de BDD :
 - * antériorité de la recherche
 - * langue lue
 - * documents déjà obtenus sur le sujet

Les différentes fiches à partir desquelles la liste a été dressée sont situées dans l'annexe n°2

IV.2.2. Constitution d'un comité de pilotage.

Pour répondre aux critères définis dans le Manuel Qualité, nous avons constitué avec Anita Lefort et Chantal Guichenu, un comité de pilotage auquel ont participé :

- la responsable du Centre de documentation de la Direction de construction.
- la responsable du centre de documentation du Plan Construction et Architecture.
- la responsable de la bibliothèque du Plan urbain.

Il comprenait également des représentants des principaux services de documentation situés dans l'Arche de La Défense. La création d'un comité de pilotage correspond à la politique du ministère d'associer les utilisateurs à tout projet informatique et de lui faire valider les principaux traits du projet traité.

IV.2.3. Réunions du comité de pilotage.

L'analyse des besoins du service de documentation et des bibliothèques consultées a permis de construire un projet de fiche utilisateur (sous cinq formes différentes) à soumettre à discussion du comité de pilotage. Cette fiche doit servir de bordereau de saisie dans le module de statistiques de gestion.

Le Comité de pilotage a été réuni deux fois dans le cadre du projet de création du module de statistiques de gestion.

La première réunion a eu lieu le 8 avril 1992:

Nous y avons présenté les objectifs du futur module de statistiques, puis cinq projets de présentation de la fiche utilisateur ainsi que les exploitations statistiques pouvant être obtenir à partir des fiches remplies.

En tenant compte des remarques émises au cours de la première réunion, nous avons présenté à nouveau quatre projets de fiche différentes et une série supplémentaire de représentations graphiques.¹

La deuxième réunion s'est déroulée le 22 avril 1992 en présence des mêmes personnes que lors de la réunion précédente. Elle avait pour but de faire valider l'une des quatre fiches proposées, de voir quelle profession pouvait être rajoutée dans la partie qualité et de voir si la formulation des exploitations statistiques étaient claires et correspondaient bien au résultat attendu.

Après avoir recueilli les avis et suggestions des utilisateurs et reçues la validation par le comité de pilotage de la fiche de bordereau de saisie des informations et des statistiques que devaient effectuer le module, nous avons procédé à l'écriture du cahier des charges proprement dit.

Voir leur détail dans l'annexe n°3.

V. Le cahier des charges.

Le module de statistiques de gestion sera implanté dans la partie GEREMI de l'application ISABEL mais le seul lien avec les prêts sera la reprise des Statistiques de prêts d'ouvrages situés actuellement dans la partie Utilitaires GEREMI.

Nous avons décidé d'incorporer au module les statistiques de prêts d'ouvrages afin de regrouper ensemble toutes les sorties statistiques dans un souci de cohérence vis à vis des utilisateurs.

Pour rédiger les différentes pages écrans, nous nous sommes alignés sur l'ergonomie de l'application ISABEL.¹

Parallèlement aux pages écrans, nous avons rédigé un manuel utilisateur. (Voir annexe n°6).

V.1. L'enchaînement des écrans ; structure du module.

Voir les deux pages suivantes.

¹Voir exemples dans l'annexe n°4.

ISABEL

D - Mise à jour et recherche documentaire
E - Edition sur le fonds documentaire

O - Gestion des ouvrages
R - Gestion des revues
T - Gestion des tables
G - Statistiques de gestion

B - Liaison Banques de données
A - Utilitaires

GEREMI - STATISTIQUES

Fréquentation - Prestations

F. Saisie, M.A.J, consultation et destruction d'une fiche
E. Editions statistiques

Prêts

P. Edition des statistiques de prêts d'ouvrages

Management

T. Gestion des temps / Produits

UTILITAIRES GEREMI

A. Restauration (sauvegardes) GEREMI
E. Changement d'Exercice pour N° B. de C.
B. Purge des fichiers B. de C. et Factures
R. Purge du fichier des Prêts Revues
O. Purge du fichier des Prêts Ouvrages
F. Purge des fichiers de Gestion

PURGE FICHIERS DE GESTION

F. Purge du fichier des fiches
T. Purge des fichiers confidentiels

FREQUENTATION ANNUELLE DU CENTRE

année de départ :
année de fin :

U . sur une année
P . sur plusieurs années

UTILISATEURS EXTERNES

année demandée :

Q . Utilisateurs externes / qualité
S . Utilisateurs externes / secteur

REPARTITION UTILISATEURS INTERNES

année demandée :

C . Repartition par service ou Direction
L . Liste des directions et services avec le nombre de questions demandées

DEMANDES PAR NATURE ET PAR UTILISATEURS

année demandée :

U . Demande / nature et utilisateurs : interne / externe
E . Demande / nature et utilisateurs externes / qualité
N . Demande / nature / service pour utilisateurs internes

EVOLUTION NOMBRE DE RECHERCHES

année de départ :
année de fin :

E . Recherches tous types confondus
R . Recherches sur références et recherches documentaires
T . Recherches abouties et non abouties

V.2. Les touches fonctions.¹

F1: Aide

F2: Ouverture table

Escape: Sortie et annule

Commandes de bas d'écran.

M: [M]odifier: modifie l'enregistrement en cours.

X: sortie et sauvegarde

A: [A]nnuler: Annule l'enregistrement saisi.

E: Imp-[E]cran: imprime l'écran en cours.

[RC]: page suivante

F: [F]in de série: termine la visualisation retour au menu.

P: [P]age suivante

D: [D]étruire: destruction logique de l'enregistrement.

V : [V]isualiser : permet de visualiser les fiches.

F10 ou N: Nouvel enregistrement.

I: [I]mprimer: Sortie des graphiques sur l'imprimante. Il faut préalablement allumer l'imprimante et avoir rempli la fiche.

V.3. Détail des pages écrans.

L'ergonomie d'ISABEL et de GEREMI que nous avons reprise se présentait de cette façon :

- rappel en en-tête du menu de la fonction ou du niveau dans lequel se trouve l'utilisateur par rapport au menu principal.

- corps du menu ou masque de saisie.

- [] ? demande d'un choix à l'utilisateur.

Voir en annexe n°8, les directives du Manuel Qualité.

- en bas d'écran : commandes de bas d'écran s'exécutant en appuyant sur l'initiale de la commande.
- messages d'aide ou d'erreurs.

L'accès au module se fait à partir de cette première page écran.

GEREMI - STATISTIQUES

Fréquentation - Prestations

- F . Saisie, M.A.J, consultation et Destruction d'une fiche
- E . Edition statistiques

Prêts

- P . Edition des statistiques de prêts d'ouvrages

Management

- T . Gestion des temps / Produits

(C) Ministère de l'équipement
DAG, DAU/STU/, CETE de l'EST

[X] sortie ?

Les deux parties du module y sont bien différenciées :
- d'un coté, les statistiques obtenues à partir des fiches remplies par les utilisateurs.
- de l'autre, la partie confidentielle remplie par le personnel.

Lorsque l'utilisateur choisit le choix F, il peut accéder directement au masque de saisie et créer une fiche utilisateur ou bien effectuer une MAJ, consultation ou destruction d'une fiche par l'intermédiaire de cet écran.

V.3.1. Première partie : FREQUENTATION-PRESTATIONS.

Statistiques FREQUENTATION-PRESTATIONS
--

F. Création d'une fiche

E. MAJ, consultation, destruction d'une fiche

[] ?

(C) Ministère de l'équipement
DAG/DAU/STU, CETE de l'EST

(X) sortie

Le passage au deuxième écran de saisie se fait lorsque l'utilisateur met une croix dans la case Recherches documentaires située dans le champ Nature de la demande.

Le deuxième écran de saisie est facultatif et permet de rentrer les informations relatives à des recherches documentaires nécessitant une recherche plus approfondie ou détaillée. Ce deuxième écran permet de gérer les recherches en cours et d'en assurer le suivi. Il peut être également utilisé pour toute demande de recherche par téléphone ou courrier ou pour préparer une interrogation de banques de données

Ecran de saisie N°2

QUESTION : _____

Autres Organismes contactés : _____

THEMES de la recherche:

NOM BDD	M/R/CD	Durée	COUT	Descripteurs
---------	--------	-------	------	--------------

-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----

Hors Délai : NON [] OUI [] Date Fin de recherche: ----/--/--

Commentaire ou réponse : _____

[M]odifier [A]nnuler Imp-[E]cran [P]age précédente Esc:sortie sans sauv.
X : Sortie avec sauv.

Pour rentrer le thème, il est possible d'appeler une table : table ouverte. Elle contient les thèmes de la recherche. Elle apparait à l'écran grâce à la touche F2 ou lorsque le documentaliste saisit un thème qui n'existe pas encore dans la table. Seule le premier thème saisi sera pris en compte lors de la sortie graphique.

La recherche des fiches rentrées pourra se faire selon plusieurs critères.

MAJ-Consultation-Destruction

Recherches terminées:
Recherche non terminées:

THEME:
de recherche
et/ou
NOM utilisateur:
et/ou
DATE: / /
et/ou
SERVICE:
et/ou
ORGANISME:
et/ou

N°:

[M]odifier [A]nnuler [V]isualiser [X] sortie ?

- 1° critère : la recherche est terminée ou non terminée, c'est à dire que le champ : Date de fin de recherche a été rempli ou non dans le deuxième écran de saisie.

- 2° critère : le thème : ce critère pourra permettre aux documentalistes de trouver des éléments de réponse à une question, dans une question déjà traitée sur le même thème.

- 3°, 5° et 6° critères : il s'agit des cas où le documentaliste connaît la personne demanderesse, se rappelle son nom, ou le nom de son service ou de l'organisme auquel elle appartient.

- 4° critère: la Date : s'il s'agit d'une question en cours de traitement, le documentaliste peut se rappeler de la date à laquelle, il a déjà travaillé dessus.

- 7° critère : le numéro. Il peut être connu du documentaliste s'il a procédé précédemment à l'édition d'une liste.

Cette recherche peut être possible grâce à l'existence de fichiers indexés portant sur les critères de recherches possibles.

Editions Statistiques Frequentation-Prestation

U. Statistiques utilisateurs

R. Statistiques Recherches

L. Editions de Listes

(C) Ministère de l'équipement
DAG, DAU/STU, CETE de l'EST

(X) sortie

Parmi la liste des statistiques effectuées par le module et validée lors de la deuxième réunion, nous avons opéré un tri et nous les avons regroupées autour de deux thèmes: les utilisateurs et les recherches.

Nous les avons également légèrement modifiées dans un objectif de simplification pour ne pas trop multiplier les menus et pour permettre une meilleure exploitation graphique.

Nous avons par la suite rajouté à ces représentations graphiques des listes qui aideront les documentalistes à mieux retrouver une fiche de recherche, à gérer leurs interrogations de banques de données, à connaître les informations en retour données par les utilisateurs, c'est à dire, les rapports éventuellement apportés par ce dernier au cours d'une visite au centre de documentation, les réponses aux questions qui n'ont pas été jugées pertinentes et les demandes les plus récurrentes pouvant faire l'objet d'un dossier détaillé.

Les représentations graphiques associées aux intitulés des menus sont situées dans l'annexe n°5 . Le numéro en gras accolé à l'intitulé renvoie à la représentation graphiques correspondante.

Statistiques Utilisateurs

- F. Frequentation annuelle du centre. 1-2
- E. Répartition annuelle utilisateurs externes. 3-4
- I. Répartition annuelle utilisateurs internes. 5
- N. Répartition des demandes par nature et par type d'utilisateurs. 6-7-8-9

(C) Ministère de l'équipement
DAG,DAU/STU, CETE de l'EST

(X) sortie

Répartition Utilisateurs Externes

Camembert

Année demandée: 9999

E. Utilisateurs externes par qualité. 3

S. Utilisateurs externes par secteur d'activité. 4

[] ?

(M)odifier (A)nnuler (I)mprimer (X) sortie

Répartition utilisateurs internes

Année demandée: 9999

C. Répartition par service ou direction: Camembert. 5

L. Liste des directions et services avec le nombre de questions demandées. 30

[] ?

(M)odifier (A)nnuler (X) sortie (I)mprimer

DEMANDES PAR NATURE PAR UTILISATEURS

Année demandée: 9999

U. Demandes par nature / utilisateurs : internes / externes. 6

Camembert

E. Nature des demandes des utilisateurs externes par qualité. 7

Histogramme

S. Nature des demandes des utilisateurs externes par secteur. 8

Histogramme

N. Demandes par nature par service pour les utilisateurs internes. 9

Histogramme

[] ?

(M)odifier (A)nnuler (I)mprimer (X) sortie

STATISTIQUES RECHERCHES

- D. Répartition annuelle des modes de réponse aux questions (Camembert). 10
T. Répartition annuelle des thèmes de recherche (Histogramme). 11
P. Répartition annuelle des prestations (Camembert). 12
N. Répartition annuelle des recherches terminées par nature (Camembert). 13
C. Répartition annuelle des consultations selon leur type (Camembert ou Histogramme). 14
F. Répartition annuelle des modes de formulation des recherches (Camembert). 15
B. Répartition des interrogations de BDD/BDD (camembert). 16

[] ?

- E. Evolution du nombre de recherches sur une ou plusieurs années

F1 aide (X) sortie (M)odifier (A)nnuler (I)mprimer

Les choix D,T,P,N,C,F,B, entraînent l'apparition d'un message: "entrer l'année souhaitée 9999"

EVOLUTION NOMBRE DE RECHERCHE

Histogrammes

année de départ: 9999
année de fin: 9999

E. Recherches tout type confondu. 17-18

R. Recherches sur références / recherches documentaires.
19-20

T. Recherches terminées / recherches non terminées.
21-22

[] ?

(M)odifier (A)nnuler (I)mprimer (X) sortie

EDITIONS LISTES

Date départ: / / /
Date fin: / / /

- T. Liste des questions classées par thème. 24
- L. Liste des recherches terminées avec leur numéro.25
- N. Liste des recherches non terminées avec leur numéro.26
- B. Liste des BDD interrogées avec leur temps et leur coût repartis entre Minitel et réseau.27
- M. Liste des questions classées selon leur satisfaction.28
- R. Liste des informations en retour par service ou direction.29

[] ?

(A)nnulation (I)mprimer (X) sortie

V.3.2. Deuxième partie : MANAGEMENT.

STATISTIQUES MANAGEMENT

Code: 9999

Nom:

(C) Ministère de l'équipement
DAG, DAU/STU, CETE de l'Est

(M)odifier (A)nnuler (X) sortie

Cette partie du module a été prévue de façon à être confidentielle afin de rassurer les futurs utilisateurs .
Deux niveaux de confidentialité ont été ainsi, institués : le code demandé ne s'inscrira pas sur l'écran et sera associé au nom de la personne afin d'éviter l'usage de ce code s'il tombait entre les mains d'une autre personne que son détenteur.
Chaque utilisateur aura son fichier personnalisé.

GESTION DES TEMPS

T . Tâches

E . Statistique Histogramme des tâches

[I]mprimer X sortie ?

Le choix T entraine l'apparition du message suivant :
"Entrer le N° de la semaine : "

L'accès à l'écran de saisie des tâches est possible grâce au N° de la semaine.

Ecran de saisie des tâches.

SEMAINE N°1 du ----/--/-- au ----/--/--

Heures	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	WEEK-END
--------	-------	-------	----------	-------	----------	----------

1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

TOTAL

CODE TACHES

NB HEURES

[M]odifier [A]nnuler Imp-[E]cran [R]écapitulatif Esc sortie sans sauv.
X sortie avec sauv. <RC> page suivante.

Les unités (1 à 10) correspondent à une plage horaire d'une heure. Les plages horaires 9 et 10 ainsi que la colonne Week-end sont utilisables pour les heures supplémentaires.

L'écran est rempli à partir d'une table ouverte comprenant la liste des codes des tâches.

La touche [R] permet de faire s'afficher dans les deux dernières lignes le récapitulatif horaire hebdomadaire par tâches.

Si l'écran est rempli à l'avance avec les réunions prévues, la commande E permet d'éditer un planning hebdomadaire diffusable ou affichable.

V.3.3. SAUVEGARDES ET PURGES.

Les procédures déjà utilisées pour tous les autres fichiers de GEREMI ont été reprises.

UTILITAIRES GEREMI

- A. Restauration (sauvegardes) GEREMI
 - E. Changement d'Exercice pour N° B. de C.
 - B. Purge des fichiers B. de C. et Factures
 - R. Purge du fichier des Prêts Revues
 - O. Purge du fichier des Prêts Ouvrages
 - F. Purge des fichiers de Gestion
-
-
-

PURGE FICHIERS DE GESTION

- F. Purge du fichier des fiches
- T. Purge des fichiers confidentiels

Le choix T entraîne l'apparition du message suivant :
: "entrer votre code confidentiel : -----. "

P[U]rge X sortie ?

La commande U déclenche la purge. Celle-ci n'est possible que si l'utilisateur a rempli le champ "Date de fin de recherche" du deuxième écran. Cette obligation n'existe pas si le deuxième écran n'a pas été rempli : dans ce cas, le champ "date de fin de recherche" est rempli automatiquement avec la date du jour.

V.3.4. LES TABLES.

Il n'existe aucun lien entre ces tables et les autres tables déjà existantes. Au départ, il avait été convenu que le masque de saisie serait rempli à l'aide de la table des emprunteurs (fichier nominatif des emprunteurs utilisée pour la gestion des ouvrages et des revues) et la table des services (fichier corrélié avec la table des emprunteurs, comportant le code, le nom développé du service, son adresse) du module GEREMI. Cependant, la grande majorité des centres de documentation ne prête pas les ouvrages de leur fonds et la constitution de liens avec la table des emprunteurs aurait entraîné des problèmes pour la purge de ces fichiers.

- celles du masque de saisie des fiches:

* table des utilisateurs internes. Table ouverte. Cette table apparaît sur l'écran si l'utilisateur saisi n'existe pas ou à la demande de l'utilisateur avec la touche F2. Elle contient le nom des utilisateurs internes.

* table des services : table corréliée avec la table des utilisateurs internes . Elle contient le code et le nom développé du service. Elle apparaît à la demande avec la touche F2 ou lorsque l'utilisateur appartient à un service qui n'a pas encore été rentré dans la table. Seul le premier niveau sera pris en compte lors des éditions statistiques.

* table des organismes . Table ouverte. Elle apparaît à l'écran avec la touche F2 si le documentaliste a mis une * dans le champ externe. Elle contient la liste des organismes, instituts, universités auxquelles peuvent appartenir les utilisateurs externes.

* table des secteurs d'activité. Table ouverte. Elle apparaît à l'écran avec la touche F2 si le documentaliste a mis une [*] dans le champ externe .

* table qualité . Table ouverte . Apparaît à l'écran avec la touche F2 si le documentaliste a mis une * dans le champ externe ou lorsqu'il saisit une qualité qui n'a pas encore été rentré dans la table.

* table thème : table ouverte. Contient les thèmes de la recherche. Apparaît à l'écran grâce à la touche F2 ou lorsque le documentaliste saisit un thème qui n'existe pas encore dans la table. Seule le premier thème saisi sera pris en compte lors de la sortie graphique.

- celle du masque de saisie des tâches :

* table des tâches : table ouverte. Contient le code des tâches effectuées par le documentaliste ainsi que leur développé. Apparaît à l'écran avec la touche F2.

L'institution de tables doit faciliter la saisie des champs dans les masques de saisie et permettre l'harmonisation des termes et des codes utilisés par les utilisateurs.

CONCLUSION.

Le cahier des charges du module de statistiques de gestion a été présenté devant l'équipe produit du Ministère. Les informaticiens développeurs en ont assuré la faisabilité. Le développement du module est prévu finalement dans la version 4 d'ISABEL.

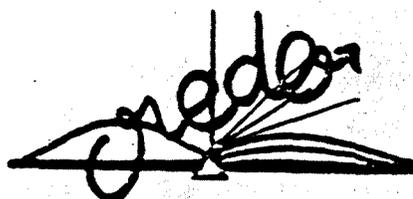
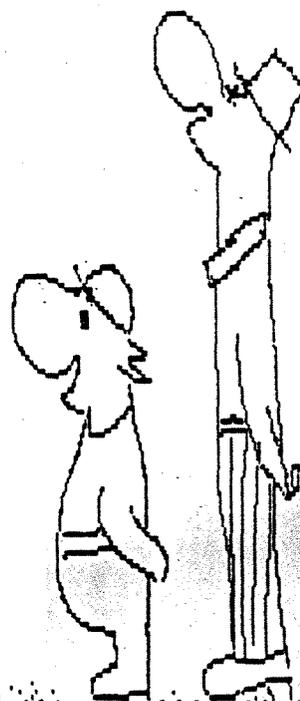
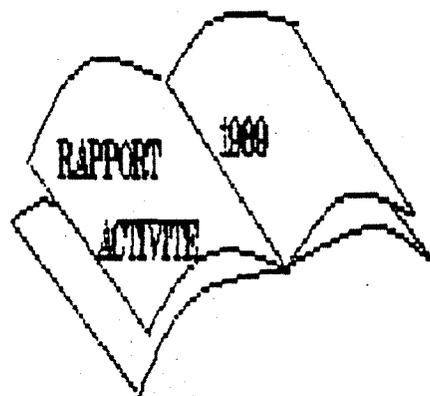
Les informaticiens ont proposé d'établir un lien entre l'application ISABEL et un logiciel capable de sortir des représentations graphiques plutôt que de programmer eux-mêmes les sorties graphiques.

Le choix du logiciel ainsi que de ces critères de sélections restent à déterminer.

Annexes

ANNEXE I

LE RAPPORT D'ACTIVITE
D'UN
SERVICE DE DOCUMENTATION



CREDO
GROUPE RAPPORT D'ACTIVITE

Ont participé à l'élaboration de ce guide :

CLET	Jean-Marie	DDE 40
GONTIER	Claudine	DRAE AQUITAINE
INNOCENTI	Madeleine	DDE 65
MALAFOSSE	Geneviève	DDE 65
NEVOT	Dominique	CETE SO
PUGNERE	Christine	DDE 33
SAINT-VIGNES	Sylvie	DDE 33

Responsable du groupe de travail : PUGNERE Christine

INTRODUCTION :

Dans le cadre des rencontres du Club Régional d'Echanges Documentaires (CREDO) est apparue la nécessité de concevoir un support de référence à l'élaboration d'un rapport d'activité annuel.

Ce guide a été réalisé à partir de l'expérience de quelques services. La démarche de réflexion est restée volontairement limitée à la réalisation d'un outil simple et utilisable par un maximum de services de documentation.

Septembre 1989

ACTIVITE DE FONCTIONNEMENT :

Réception et enregistrement du courrier, secrétariat, gestion du personnel.

Moyens généraux : fournitures, matériels etc...

ACTIVITE DOCUMENTAIRE :

* **accroissement du fonds documentaire** : nombre d'ouvrages, de périodiques reçus dans l'année.

* **budget** : répartition des fonds sur l'année, achat d'ouvrages, abonnements, matériels

Les produits documentaires :

* **le bulletin de documentation ou des sommaires réalisé dans l'année** : quantité et tirage, diffusion (technique de reproduction utilisée), temps passé.

* **revue de presse** : nombre, diffusion, temps passé

* **bibliographie** : nombre, temps passé, diffusion

Pour cette rubrique ainsi que pour les suivantes il sera nécessaire d'ouvrir un fichier manuel, ou automatique répertoriant le nombre de recherches effectuées car le logiciel ISABEL n'assure pas cette fonction. (voir annexe 1)

* **interrogation de bases de données**, nombre d'interrogations, temps de connexion, coût des recherches (voir annexe 2)

* **recherches documentaires effectuées pour le service ou pour l'extérieur**, nombre.

* **dossiers thématiques**, nombre de dossiers constitués, temps passé

* **exploitation du fonds documentaire propre au service**, temps passé : catalogue, analyse des documents, alimentation des fichiers, recherche sur le fonds documentaire.

* **diffusion de documentation dans les services** (voir annexe 3)

GUIDE POUR L'ELABORATION D'UN RAPPORT D'ACTIVITE

DEFINITION :

Le rapport d'activité est un document chiffré qui rend compte de façon précise et objective auprès de l'instance supérieure, de l'activité annuelle d'un service donné. En amont de ce travail il est souhaitable et même nécessaire de construire les outils d'élaboration du rapport.

STRUCTURE DU RAPPORT :

1-1 Présentation du service

Tout d'abord, vous pouvez faire une présentation rapide du service de documentation : année de création, effectif, situation sur l'organigramme, moyens matériels. (surface du local, mobilier, accès au public, coin lecture, matériel informatique, logiciels utilisés, budget).

Certains services n'ayant pas de budget propre, il est alors nécessaire de chiffrer tout au long de l'année les sommes consacrées à la documentation, soit par un autre service, soit par le service lui-même.

Faire un point sur le personnel et préciser : l'effectif, le niveau de formation, si l'activité secrétariat est assurée, si la cellule assure une autre activité.

1-2 Analyse de l'activité proprement dite

Il est souhaitable d'établir une comparaison avec l'exercice précédent en présentant les produits documentaires.

Chaque chapitre sera bien entendu chiffré et si possible comparé avec ceux de l'année précédente.

L'activité quotidienne se divise en activité de fonctionnement et en activité plus spécifiquement documentaire.

Enfin le rapport d'activité est de surcroît une pièce officielle assurant la représentativité du service documentation.

2 - PRESENTATION - DIFFUSION

2-1 Les méthodes de présentation :

* longueur : de 1 à 5 pages maximum

* présentation : veiller à faire une présentation soignée , en traitement de texte ou dactylographiée. Pensez à mentionner un titre, à préciser l'année d'exercice ainsi qu'à dater le rapport.

Il est même souhaitable de faire essentiellement une présentation chiffrée à l'aide de tableaux, graphiques, histogrammes, camemberts (voir annexe 5).

2-2 Diffusion :

* transmettre le rapport par la voie hiérarchique à la direction

Ce travail s'intégrera au rapport d'activité général de la DDE. Il peut aussi représenter un outil de promotion du service ou de l'activité documentaire par une diffusion plus large. Enfin, ce document présente un intérêt tant qu'il sera édité régulièrement chaque année à la même époque.

* diffusion de profils documentaires c'est à dire de la documentation spécifique à un utilisateur ou un service et qui nécessite une mise à jour . Précisez le nombre de profils.

* expositions, animations, journées "portes ouvertes" réalisées dans l'année, temps de préparation, nombre de visiteurs, présentation du service.

* rapport d'activité : temps d'élaboration

* circulation de l'information, prêts, statistiques : pour les utilisateurs du logiciel ISABEL , cette opération peut être effectuée selon les besoins (voir annexe 4)

* alimentation des bases de données extérieures : donner le nombre de documents versés, le mode de versement, le temps passé → *comptés*

* participation à un club, à une association de professionnels de l'information par exemple le CREDO, l'ADBS, coût et temps passé

* la formation des personnes du service : temps passé, coût de la formation

* analyse de la fréquentation du service : nombre de lecteurs, d'usagers de la documentation.

1-3 Conclusions et propositions d'amélioration

Ce rapport doit être l'occasion de faire le bilan de l'activité du service : évaluation des points forts et points faibles avec chiffres à l'appui, évaluation de la pertinence du fonds documentaire, des temps de réponse.

Ce rapport permettra aussi de faire et de justifier des propositions d'amélioration.

ANNEXE II



MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DU LOGEMENT, DES TRANSPORTS ET DE LA MER
 DIRECTION DE L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE
 Bureau de la Documentation et des Impressions (AG/CRI 2)
 Bibliothèque Centrale

Merci de remplir cette fiche afin d'améliorer les prestations

Agent du ministère

Nom :
 Sigle direction / bureau ou service
 Tél. :

Visiteur			
CSP :	Particulier <input type="checkbox"/>		
	Professionnel <input type="checkbox"/> →	organisme	
	Étudiant <input type="checkbox"/> →	ou école	
	Enseignant - chercheur <input type="checkbox"/> →		
	Collectivités locales <input type="checkbox"/>		
	Autres <input type="checkbox"/>		
Thèmes			
	JURIDIQUE <input type="checkbox"/>	USUELS <input type="checkbox"/>	
		<i>(encyclopédies, dictionnaires, guides, annuaires, droits et démarches)</i>	
	SCIENCE ADMINISTRATIVE <input type="checkbox"/>	AUTRES <input type="checkbox"/>	
	<i>(administration, fonction publique, organisation - management, bureautique)</i>	<i>(précisez)</i>	

Nature de la recherche

Consultation en libre-service <input type="checkbox"/> Consultation de banques de données <input type="checkbox"/> ISABEL <input type="checkbox"/> JURIDIAL <input type="checkbox"/> ADMITEL <input type="checkbox"/> JOEL <input type="checkbox"/> URBAMET <input type="checkbox"/> FEDDRE <input type="checkbox"/>	Recherche de textes réglementaires <input type="checkbox"/> Recherches thématiques <input type="checkbox"/> Renvoi sur d'autres sources <input type="checkbox"/>
---	--

Délai :	Temps de recherches
Aide extérieure	

Votre question (Vous pouvez l'agrafer au dos de cette fiche)

Réponse satisfaisante OUI NON MOYEN

Vos observations ou suggestions ...

FICHE DE CONSULTATION

19 0392

AGENT DU MINISTERE

Nom:

DIRECTION / BUREAU:

TEL.

VISITEUR

Coordonnées éventuelles pour la
Réponse:

Particulier
Professionnel
Etudiant
Chercheur
Collectivités Locales

VOTRE DEMANDE:

REPONSE SATISFAISANTE	OUI	NON	MOYEN
-----------------------	-----	-----	-------

Observations, suggestions d'acquisitions...

Bibliothèque centrale de la DAG.

Place Construc 0

FICHE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

DATE :

TITRE :

MOTS CLES :

COORDONNEES :

CELLULE DE DOCUMENTATION DU PLAN CONSTRUCTION ET ARCHITECTURE

QUESTIONNAIRE POUR LES AGENTS INTERNES AU SERVICE

Merci d'accepter de remplir ce questionnaire, établi pour améliorer les prestations offertes par les bibliothèques et services de documentation du Ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer.

Nom :

Service :

Utilisation du service de documentation/de la bibliothèque :

Avez-vous un contact avec le documentaliste/bibliothécaire (cochez la mention correspondante) :

plus d'une fois : par an, par mois, par semaine

La fréquence de vos contacts sera-t-elle modifiée avec l'emménagement récent dans l'Arche Nord ? :

oui

non

pourquoi _____

Prestations utilisées (cochez les mentions correspondantes) :

bulletin ou revue des sommaires

catalogue

consultation sur place :

de périodiques

d'ouvrages

de rapports

prêt :

de périodiques

d'ouvrages

de rapports

photocopies

recherches documentaires

sur référence fournie par vous-même

recherche effectuée personnellement dans les fichiers

recherche effectuée par le documentaliste

interrogation de banques de données

commandes d'ouvrages

demande d'abonnement

Participez-vous à l'alimentation en information du service documentation/bibliothèque ?

par le signalement d'information existante

par la fourniture (don) : d'ouvrages,

de documents divers,

d'études produites par votre service

Distance actuelle entre votre lieu de travail et la documentation : _____

**Fréquentez-vous d'autres services de documentation ?
Lesquels ?**

Observations sur les améliorations possibles dans l'immédiat :

**et à l'occasion du regroupement prévu dans le "deuxième Site Défense" avec
d'autres unités liées à la recherche et aux études :**

**MISSION INTERMINISTÉRIELLE POUR LA QUALITÉ
DES CONSTRUCTIONS PUBLIQUES**

QUESTIONNAIRE POUR LES USAGERS EXTERNES AU SERVICE

Merci d'accepter de remplir ce questionnaire, établi pour améliorer les prestations offertes par les bibliothèques et services de documentation du Ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer et des organismes associés dans le réseau documentaire

NOM (facultatif) _____

ORGANISME (facultatif) _____

Cocher votre catégorie socio-professionnelle :

Scolaire Enseignant Fonction publique

Étudiant Chercheur Fonction publique Territoriale

Professionnel (précisez) : _____

Autre (précisez) : _____

Fréquentation de la bibliothèque ou du service de documentation :

Comment avez-vous connu l'existence de ce service ?

Le fréquentez-vous plus d'une fois : (cochez la mention correspondante)
par an, par mois, par semaine, exceptionnellement

La fréquence de vos contacts sera-t-elle modifiée par l'emménagement récent dans l'Arche Nord ?

oui non

Pourquoi _____

Quels autres services de documentation/bibliothèques fréquentez-vous ?

Mode de recherche :

Comment avez-vous procédé pour rechercher votre information : (cochez la ou les mentions correspondantes)

- Documents dont vous aviez la référence :

accès direct au rayon

demande au documentaliste

- Documents dont vous n'aviez pas la référence :

recherche personnelle dans les fichiers

demande au documentaliste

recherche dans les fichiers par le documentaliste

recherche sur une banque de données par le documentaliste

- Accès aux documents

consultation sur place des documents

photocopies

prêt

orientation sur un autre centre de documentation

achat

Observations sur les améliorations possibles :

Veillez classer par ordre de priorité l'importance que vous accordez aux critères suivants pour la fréquentation d'un centre de documentation ou d'une bibliothèque :

Cochez la case correspondante à la priorité 1, puis 2, 3, 4

ordre de priorité	1	2	3	4
horaires d'ouvertures				
prestations				
domaines traités				
distance (longueur du trajet à faire)				

Le ministère étudie l'hypothèse du **regroupement**, dans un site situé à **5 minutes de l'Arche** de la Défense, **de plusieurs unités liées à la recherche et aux études** dans les domaines de l'aménagement et des équipements urbains, de l'habitat et des transports. La MIQCP, avec sa cellule de documentation, fait partie des unités concernées.

Merci de m'indiquer vos suggestions en matière de bibliothèques et de services de documentation dans cette perspective :

DEMANDE DE RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE

I - DEMANDEUR

DATE	NOM	ORGANISME	TELEPHONE

II - SUJET DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE

Nota : Donner le plus possible de détails en précisant les différents points de vue envisagés, les frontières ... Ne pas hésiter à définir des termes ou méthodes peu courants.

III - MOTIVATION DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE

Cherchez-vous ces renseignements pour mener une étude particulière, une recherche programmée, ou trouver une explication à un phénomène constaté sur un ouvrage particulier ?

IV -

DESCRIPTEURS PROPOSES (mots du langage naturel)	MOTS CLES (mots du thésaurus) (à remplir par l'Atelier de Documentation)

V - BASES UTILISEES

DEMANDE DE DOCUMENTATION

DATE :

CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'URBANISME
SERVICE TECHNIQUE DE L'URBANISME

64. rue de la Fédération 75015 Paris
Tél. (1) 45 67 35 36

SITE	TEL.	TRANSMIS A :	● TELEPHONE :
NOM / PRENOM :			

ORGANISME /ou/ UNIVERSITE :

ADRESSE :

COCHER LA CASE CORRESPONDANTE :	QUALITE :	ENSEIGNEMENT	PRIMAIRE	SECONDAIRE	SUPERIEUR
		ADMINISTRATION	CENTRALE	SERVICE EXT.	AUTRES
		COLLECTIVITE	REGION	DEPARTEMENT	COMMUNE

◆ THEME DE LA RECHERCHE

géographique concernée : zone couverte : les organismes contactés :	Préciser le cadre de la demande : X			
	scolaire	exposé	diplôme du supérieur	publication
	études ou recherches sous contrat			
	autres	expositions	journée d'études	colloque

◆ COTES D'OUVRAGES ou de REVUES consultés



CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION
« VILLES EN DÉVELOPPEMENT »

Date :

Arche de la Défense
92055 Paris La Défense cedex 04
France

Tél. (33.1) 40 81 21 22
Fax (33.1) 40 81 15 99
Télex 200 789 ISTD

- sur place
- par téléphone
- par correspondance

- Professionnel
- Enseignant/Chercheur
- Etudiant
- Documentaliste
- Coopérant
- Autre

<p>Organisme ou Université : Adresse :</p> <p>Nom de la personne : Adresse :</p> <p>Nationalité :</p>
--

<p>Thème de la recherche et pays :</p>

- Architecture
- Construction/Matériaux
- Habitat
- Equipements collectifs
- Eau
- Assainissement
- Aménagement urbain
- Aménagement du territoire
- Collectivités locales
- Foncier
- Transports urbains
- Déchets/Ordures ménagères
- Autres, préciser

- Cartes
- Photos...

<p>Cotes des documents consultés</p>

Service de Documentation
Mlle ABATUT poste 334
I - DEMANDEUR

NOM	ORGANISME	TEL.	SECTION	GROUPE

II - TITRE PROPOSE : (à faire figurer en tête de la liste bibliographique pour diffusion)

III - SUJET DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE

Rem : Donner le plus possible de détails en précisant les différents points de vue envisagés, les frontières...
Ne pas hésiter à définir des termes ou méthodes peu courants.

IV - MOTIVATION DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE : Cherchez-vous ces renseignements pour mener une étude particulière, une recherche programmée, ou trouver une explication à un phénomène constaté sur un ouvrage particulier (Dans le cas d'une recherche programmée, préciser laquelle).

Y. Z.	DESCRIPTEURS PROPOSES (mots du langage naturel)	VI MOTS-CLES (mots du Thésaurus) (à remplir par le Service de Documentation)
-------	--	--

VII - TYPE DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE - Désirez-vous :

- 1 - Quelques documents généraux (ouvrages de préférence ?)
- 2 - Une bibliographie exhaustive
- 3 - Une bibliographie sélective (indiquer selon quels critères en XVIII)

VIII - DELAI : Quelques jours quelques semaines quelques mois (pour une recherche approfondie)
Si cette bibliographie doit vous parvenir avant une date précise, veuillez indiquer cette date

IX - ANTERIORITE - Jusqu'à quelle époque désirez-vous que nous remontions pour cette recherche bibliographique ?

X - PAYS - Désirez-vous que la recherche bibliographique soit limitée aux documents émanants de certains pays ?
Lesquels ?

XI - Avez-vous déjà des documents à ce sujet, lesquels ?
(joindre à la demande la liste de ces documents avec les références complètes)

XII - Avez-vous déjà contacté des organismes publics ou privés ? Lesquels ?

XIII - Connaissiez-vous des chercheurs, organismes, pays, susceptibles d'avoir étudié particulièrement ce sujet ?
Lesquels ?

XIV - Quelles LANGUES lisez-vous ?

XV - Observations complémentaires :

FICHE DE RECHERCHE DU LABORATOIRE REGIONAL DE STRASBOURG

BDD

DEMANDE DE DOCUMENTATION

N^o 0742
→ ↗

Date : _____

NOM : _____ Tél. : _____

Organisme : _____

Adresse : _____

→ S. I. C. - Division : _____

M. E. L. Direction : _____

Service : _____

Sujet et Thèmes : _____

Utilisation des documents : _____

Suite donnée : _____

Observations : _____



BORDEREAU - CONTRAT DE PRET N°

DEMANDEUR : TEL Poste :

ORGANISME : ministère

autre

ADRESSE :

ADRESSE DE FACTURATION :

DEMANDE DE PRET REÇUE PAR :

Utilisation prévue à l'exclusion de toute autre

Presse Audiovisuel

Publicité Conférence

Edition Exposition

TV-cinéma

DOCUMENTS EMPRUNTÉS

RÉFÉRENCE	LÉGENDE	DIAPO (DUPLI)	TIRAGE NB	TIRAGE C
TOTAL:				

A remplir par le demandeur

Je soussigné déclare avoir pris connaissance des conditions de prêt figurant au dos, incluant mentions obligatoires, envoi d'un justificatif et acquittement d'un droit d'exploitation.

DATE

SIGNATURE

Date de retour des documents
...../...../.....

justificatif à venir le :
...../...../.....

ANNEXE III

**Ministère de l'Équipement, du Logement
et des Transports**

Date :

Agent interne	Visiteur
Nom :	<input type="checkbox"/> Professionnel
Service :	<input type="checkbox"/> Enseignant
Tél. :	<input type="checkbox"/> Etudiant
Télécopieur (facultatif) :	<input type="checkbox"/> secondaire
	<input type="checkbox"/> supérieur
	<input type="checkbox"/> Documentaliste
	<input type="checkbox"/> Autres (précisez)

Consultation	Prêt
Usuels <input type="checkbox"/>	Ouvrages <input type="checkbox"/>
Ouvrages spécialisés <input type="checkbox"/>	Revue <input type="checkbox"/>
Revue <input type="checkbox"/>	Rapports <input type="checkbox"/>
	Dossier ou profil <input type="checkbox"/>

Recherche d'un ouvrage ou d'un texte à partir d'une référence documentaire

Recherche documentaire ou dossier documentaire (précisez la question)

.....

Délai souhaité :

Information déjà disponible, autres organismes contactés :

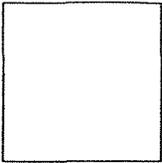
.....

Indice de satisfaction (à entourer)

1. Bien

2. Correct

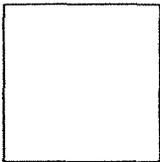
3. Insuffisant



Ministère de l'Équipement, du Logement
et des Transports

A REMPLIR PAR LE CENTRE
DE DOCUMENTATION

MODE DE FORMULATION DE LA REQUETE	THEME DE LA RECHERCHE
Courrier <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Télécopie <input type="checkbox"/> Sur place <input type="checkbox"/>
PRESTATIONS FOURNIES	PREPARATION DE L'INTERROGATION DE BDD
Photocopie <input type="checkbox"/> Profil <input type="checkbox"/> Télécopie <input type="checkbox"/> Prêt entre service <input type="checkbox"/> Dossier thématique <input type="checkbox"/>	Antériorité de la recherche Langue de recherche :
INTERROGATION DE BDD	
Bases interrogées : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Minitel <input type="checkbox"/> Réseau <input type="checkbox"/>	Pays : Descripteurs : Temps d'interrogation : .. Recherche finie le / / Renvoi à d'autres services i



Ministère de l'Équipement, du Logement
et des Transports

Centre de documentation :

Date : / /

FICHE UTILISATEUR

AGENT INTERNE	VISITEUR
Nom :	Professionnel <input type="checkbox"/>
Service	Scolaire <input type="checkbox"/>
Direction :	Étudiant <input type="checkbox"/>
Tél. :	Enseignant / Chercheurs <input type="checkbox"/>
Télécopieur (facultatif) :	Fonction publique territoriale <input type="checkbox"/>
	Autres (précisez SVP) :

<p>PRET</p> <p> ouvrages <input type="checkbox"/></p> <p> revues <input type="checkbox"/></p> <p> rapport <input type="checkbox"/></p> <p> Dossiers <input type="checkbox"/></p> <p>Demande de prêt entre service (agent interne) <input type="checkbox"/></p> <hr/> <p>CONSULTATION SUR PLACE</p> <p> ouvrages <input type="checkbox"/></p> <p> revues <input type="checkbox"/></p> <p> rapports <input type="checkbox"/></p> <p> Dossiers <input type="checkbox"/></p> <p>Recherche d'un texte à partir d'une référence <input type="checkbox"/></p>	<p>Cotes des ouvrages ou revues (demandées)</p>
--	--

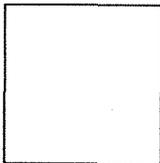
Indice de satisfaction (à entourer)

1. Bien

2. Correct

3. Insuffisant

Suggestion :



Ministère de l'Équipement, du Logement
et des Transports

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Nom du centre de DOC :

Date : / /

INTERNE	VISITEUR
Nom :	Nom :
Service :	Professionnel <input type="checkbox"/> Etudiant <input type="checkbox"/> Enseignant <input type="checkbox"/> Fonction Publique <input type="checkbox"/> Fonction publique territoriale <input type="checkbox"/> Documentaliste <input type="checkbox"/> Autre (précisez)
Tél. :	

QUESTION

.....

DOCUMENTS DEJA TROUVES ET ORGANISMES DEJA CONTACTES

.....

Délai de réponse souhaité :

Indice de satisfaction (entourer) :

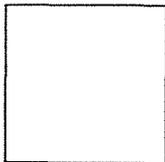
1. Bien

2. Correct

3. Insuffisant

A REMPLIR / SERVICE

Formulation de la requête Courrier <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> (N°) Télécopie <input type="checkbox"/> (N°) Édition de la recherche : Photocopie <input type="checkbox"/> Télécopie <input type="checkbox"/> Dossier <input type="checkbox"/> Recherche sur fonds <input type="checkbox"/> Aide extérieure <input type="checkbox"/>	Thème de la recherche Prêt ouvrage <input type="checkbox"/> Profil <input type="checkbox"/>	Pour interrogation de BDD : Antériorité : Langue des docs : Pays : BDD interrogées : Descripteurs utilisés : Temps d'interrogation : Recherche finies le / / Renvoi à d'autres organismes :
--	--	---



Ministère de l'Équipement, du Logement
et des Transports

Centre de documentation :

Date : / /

UTILISATEUR

AGENT INTERNE	VISITEUR
Nom :	Professionnel <input type="checkbox"/>
Service :	Étudiant <input type="checkbox"/>
Tél. :	Chercheur <input type="checkbox"/>
	Documentaliste <input type="checkbox"/>
	Journaliste <input type="checkbox"/>
	Collectivités territoriales <input type="checkbox"/>
	Autres (précisez) <input type="checkbox"/>

Consultation sur place

- Ouvrages
- Revue
- Microfilms
- Rapports
- Dossiers
- Demande de recherche
d'un texte avec référence

Prêt

- Ouvrages
- Revue
- Rapports
- Dossiers
- Demande de prêt entre service

Thèmes

Juridiques

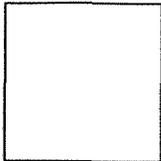
Administration

Indice de satisfaction sur accueil et prestations fournies par le centre (à entourer)

1. Bon

2. Moyen

3. Insuffisant



Ministère de l'Équipement, du Logement
et des Transports

AVIS SUR LES RESULTATS DE LA RECHERCHE
(à faire remplir pour toutes demandes indirectes de recherches)

Centre de documentation :

Date : /

Nom du demandeur :

A poser la question :

.....

Exhaustivité : Bonne

Moyenne

insuffisante

Pertinence : Bonne

Moyenne

Insuffisante

Délai de recherche : Rapide Long

Assez court Trop long

Court

Edition du résultat : Exploitable Confuse

Claire..... Pas pratique

Observations éventuelles :

.....

.....

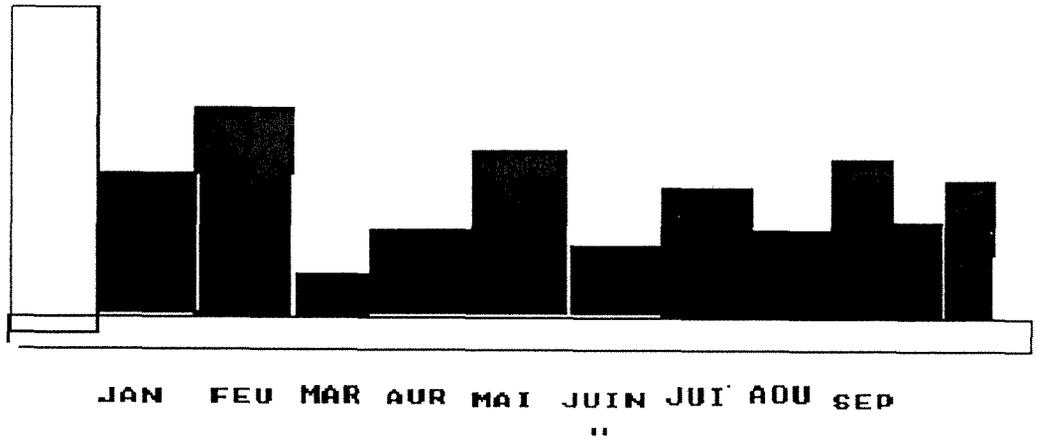
.....

.....

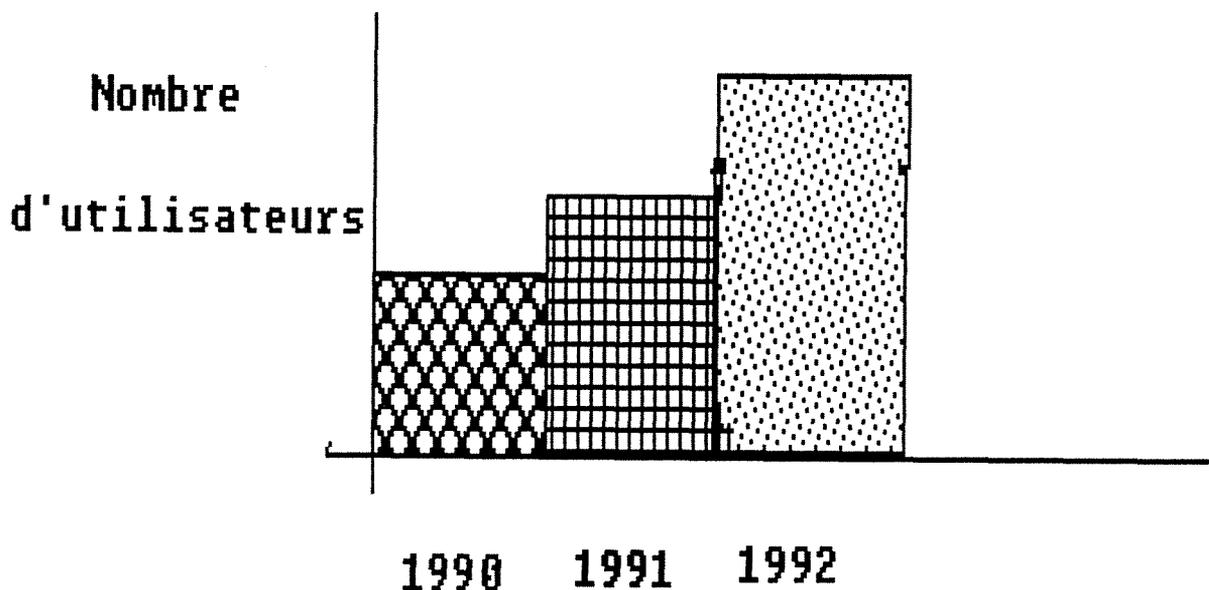
.....

.....

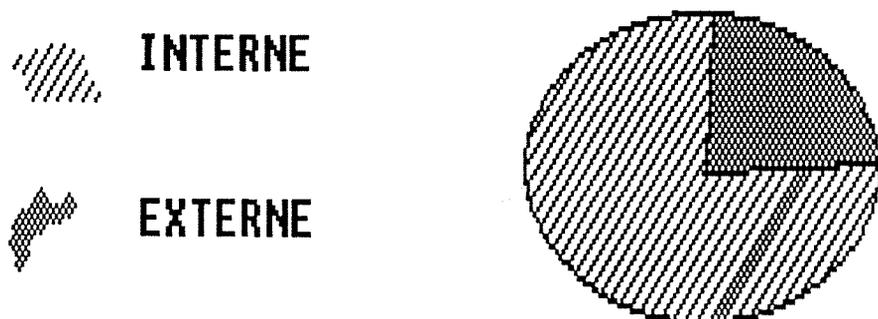
NOMBRE
D'utilisateurs
Réparti sur
une année.



COMPARAISON DU NOMBRE D'UTILISATEURS SUR PLUSIEURS ANNEES.



**REPARTITION PAR MOIS ENTRE UTILISATEURS INTERNES
ET EXTERNES.**



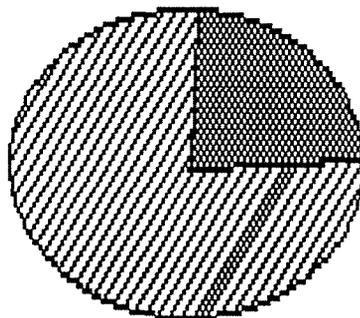
**REPARTITION POUR UNE ANNEE ENTRE LES
UTILISATEURS INTERNES ET EXTERNES.**



INTERNE



EXTERNE

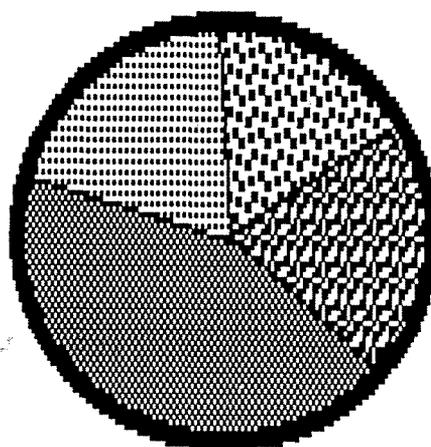


REPARTITION PAR MOIS DES UTILISATEURS EXTERNES
PAR CATEGORIE.

⋮ ETUDIANTS

▒ CHERCHEURS

⊘ FONCTION PUBLIQUE

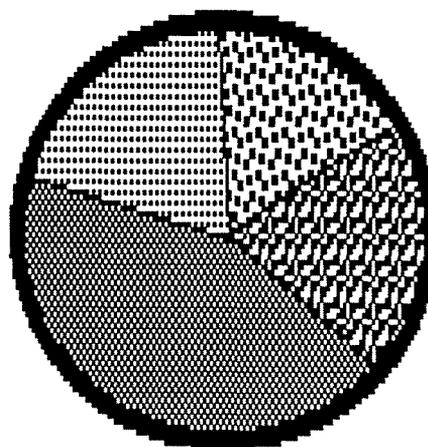


REPARTITION PAR MOIS DES UTILISATEURS INTERNES
PAR DIRECTION.

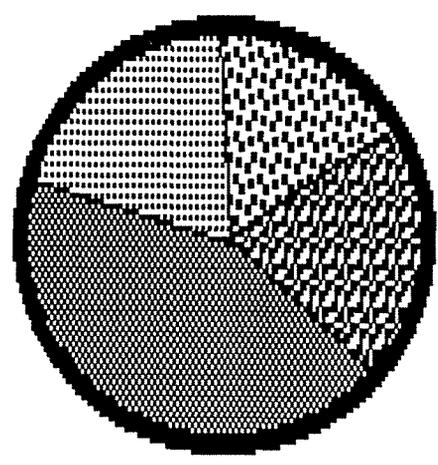
⋮ DAG

▒ DP

⊘ DTT



REPARTITION PAR MOIS DES UTILISATEURS INTERNES
PAR SERVICES DANS UNE DIRECTION.



⋮

■

■

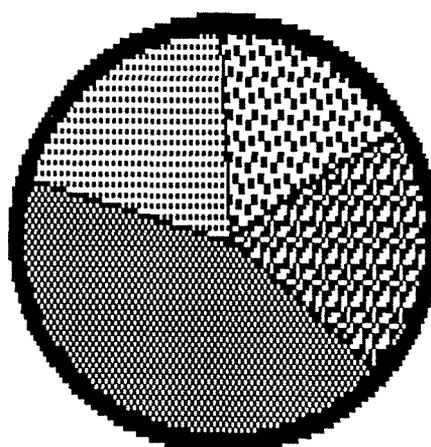
REPARTITION PAR MOIS DES UTILISATEURS

SELON LE BUT DE LEUR VISITE.

⋮ Prêt

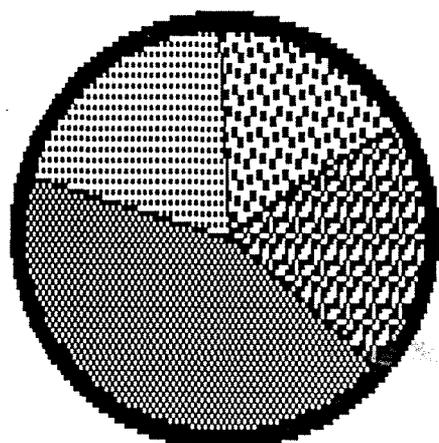
▒ Consultation

⦿ Recherches



**REPARTITION POUR UN AN DES UTILISATEURS
SELON LE BUT DE LEUR VISITE.**

- ☐ PRÊT
- ▒ CONSULTATION
- ▓ RECHERCHES



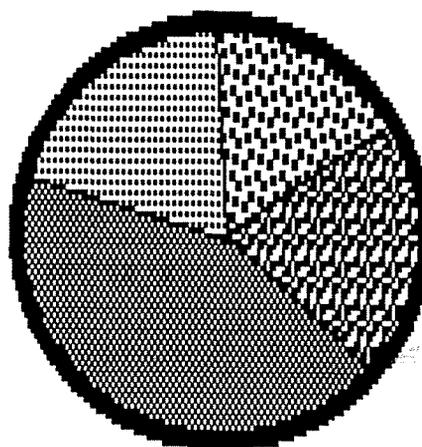
REPARTITION PAR MOIS DES UTILISATEURS EXTERNES

SELON LE BUT DE LEUR VISITE.

⋮ Prêt

▒ Consultation

⊘ Recherches

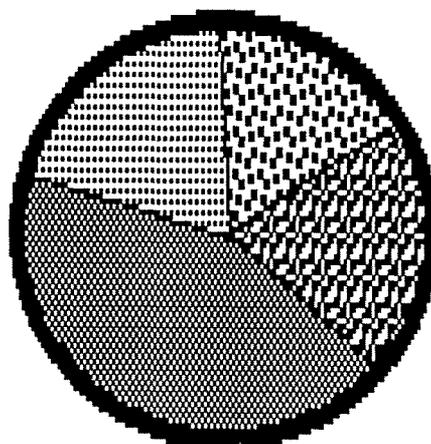


REPARTITION PAR MOIS DES UTILISATEURS INTERNES
SELON LE BUT DE LEUR VISITE.

⋮ Prêt

▣ Consultation

⊗ Recherches



REPARTITION PAR MOIS DES ETUDIANTS

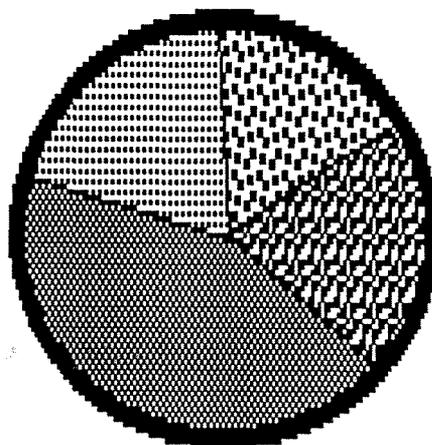
SELON LE BUT DE LEUR VISITE.

de nature de documents

⋮ Prêt

▣ Consultation

⊙ Recherches

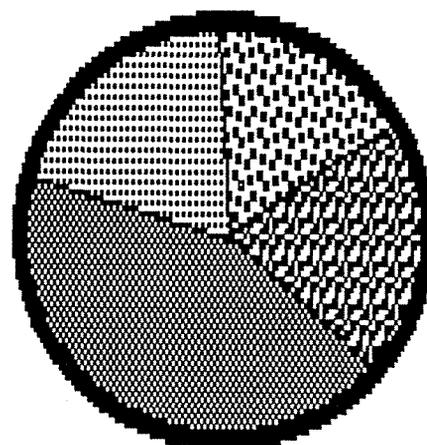


REPARTITION PAR MOIS DES AGENTS DE LA DAG
SELON LE BUT DE LEUR VISITE.

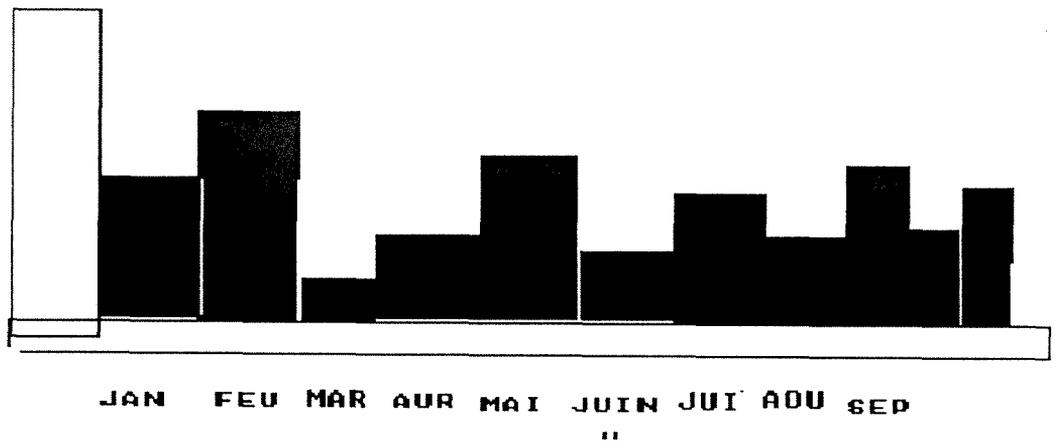
⋮ Prêt

▣ Consultation

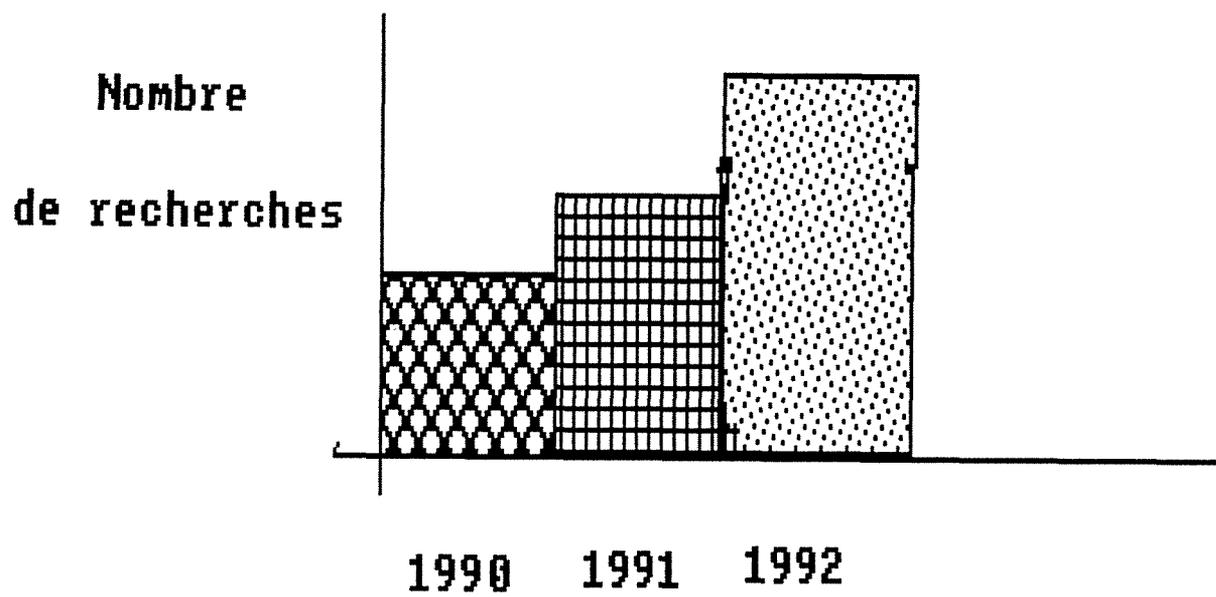
⊘ Recherches



NOMBRE
de recherches
reparti sur
une année.



COMPARAISON DU NOMBRE DE RECHERCHES SUR PLUSIEURS ANNEES.

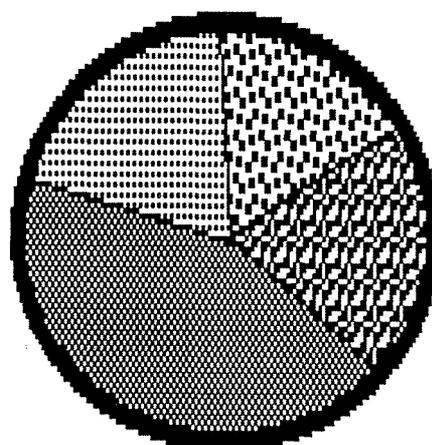


REPARTITION PAR MOIS DES THEMES DE RECHERCHE.

⋮ URBANISME

▣ JURIDIQUE

⊗ ADMINISTRATIF



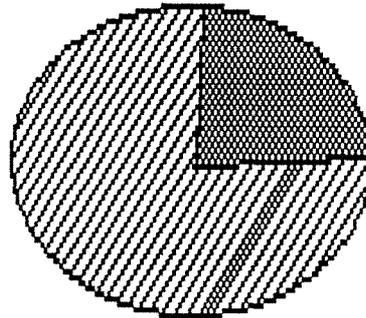
mensuelle
REPARTITION PAR MOIS ENTRE LES
RECHERCHES ABOUTIES ET CELLES NON ABOUTIES.



RECHERCHES
ABOUTIES



RECHERCHES NON
ABOUTIES



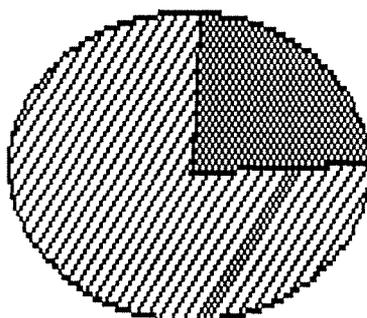
**REPARTITION SUR UNE ANNEE ENTRE LES
RECHERCHES ABOUTIES ET CELLES NON ABOUTIES.**



**RECHERCHES
ABOUTIES**



**RECHERCHES NON
ABOUTIES**

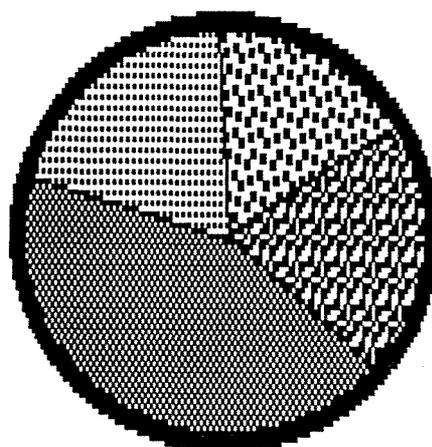


**REPARTITION ENTRE LES DIFFERENTS MODES
D'EDITION DU RESULTAT DES RECHERCHES.**

⋮ **PHOTOCOPIES**

▣ **TELECOPIES**

▣ **DOSSIERS**



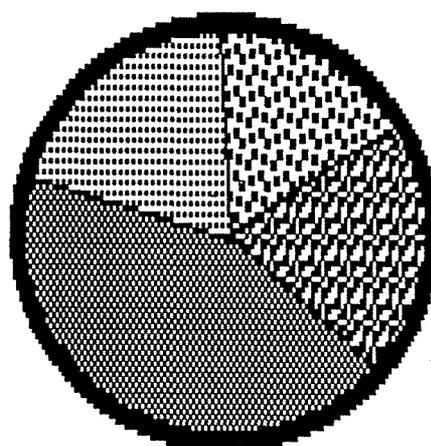
REPARTITION ENTRE LES DIFFERENTS MODES

DE FORMULATION DES DEMANDES DE RECHERCHE.

⋮ TELEPHONE

▒ TELECOPIES

⦿ COURRIER



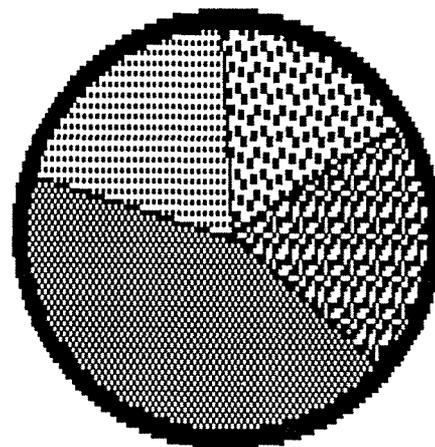
REPARTITION DES TEMPS DE RECHERCHE

PAR SERVICE ET PAR MOIS.

☐ < à 10 mn

▨ > à 30 mn

▩ > à 1 Heure

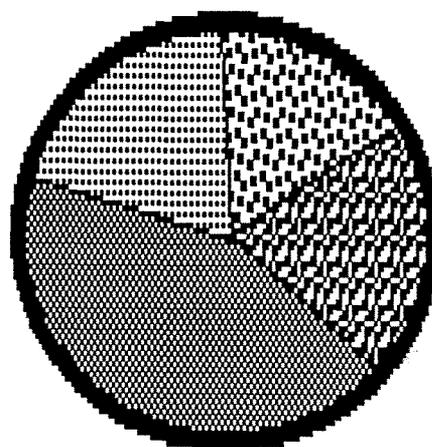


REPARTITION POUR UNE ANNEE DES THEMES
DE RECHERCHE.

⋮ URBANISME

▣ JURIDIQUE

⊗ ADMINISTRATIF



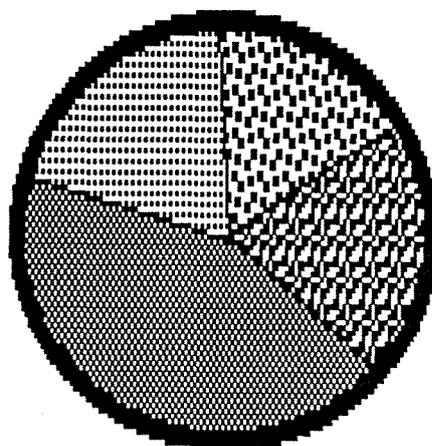
REPARTITION DES INTERROGATIONS DE BDD

PAR BDD.

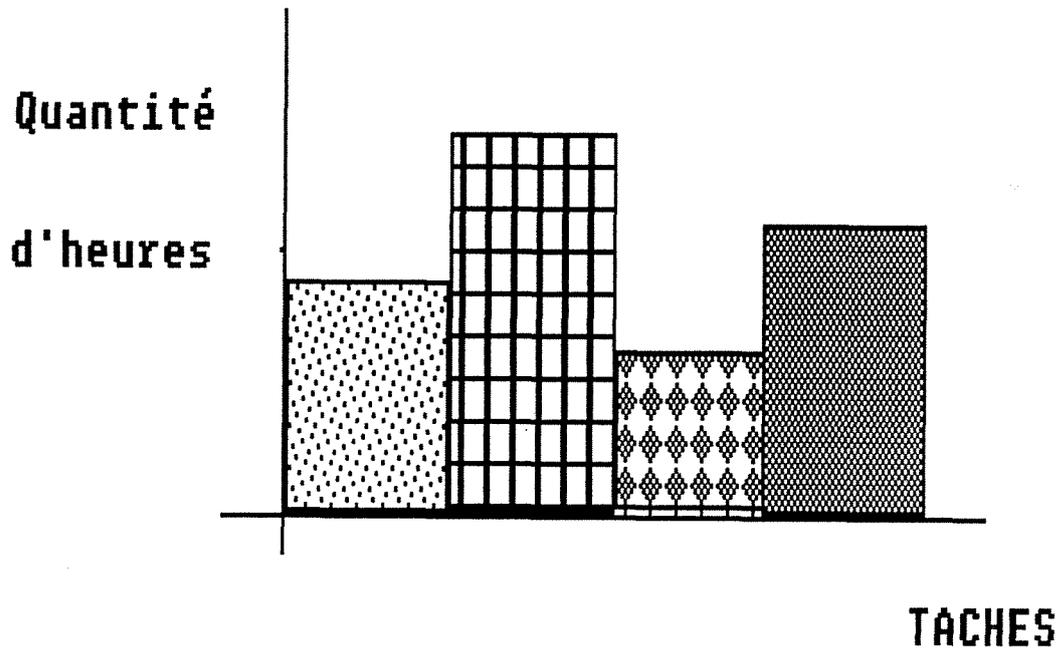
☐ URBAMET

▒ CETERES

▓ PHEDRE



REPARTITION DES DIFFERENTES TACHES PAR HEURES



REUNION N° 1 DU 8 AVRIL 1992.

Résultats de la réunion :

Les utilisateurs ont décidé au niveau des fiches :

- qu'une fiche unique recto-verso était préférable à deux fiches différentes car le principe en était plus facile à faire accepter aux utilisateurs et était plus facile d'utilisation pour le personnel. Le personnel risquait d'oublier l'existence de la deuxième fiche ou bien de confondre les deux.

- qu'une zone libre devrait être laissée à la disposition des services pour y rajouter éventuellement une autre demande de renseignement.

- que trois niveaux allant du plus simple au plus compliqué devaient être présentés sur la fiche.

- que l'indice de satisfaction devrait être compris sur une échelle plus large allant de 1 à 5 sans indication de niveau de satisfaction.

Les utilisateurs ont décidé au niveau des statistiques :

- que la répartition par mois des utilisateurs par service dans une direction était beaucoup trop fine et qu'il était préférable de laisser une répartition mensuelle des utilisateurs internes par service ou par direction.

- que la représentation graphique sur la répartition des temps de recherche par service n'était pas pertinente car il est difficile pour un centre de documentation devant s'occuper de plusieurs personnes à la fois de chronométrer le temps de recherche consacré à chaque personne.

- qu'il souhaitait avoir une représentation graphique de l'évolution sur plusieurs années du nombre de recherches abouties et non abouties.

- que la répartition par heures sur une semaine des différentes tâches accomplies par une documentaliste était beaucoup trop fine.

FICHE DE DEMANDE

Date

sur place

courrier

téléphone

télécopie

Merci de bien vouloir remplir cette fiche.

Téléphone :

Nom :

Télécopie :
(facultatif)

Organisme / Université :

Direction / Service :

Adresse :

Secteur d'activité	à cocher (plusieurs cases possibles)	Qualité	à cocher
Enseignement <input type="checkbox"/>	Primaire <input type="checkbox"/> Secondaire <input type="checkbox"/> Supérieur <input type="checkbox"/>	Professionnel <input type="checkbox"/>	Technicien <input type="checkbox"/> Etudiant <input type="checkbox"/>
Administration <input type="checkbox"/>	Centrale <input type="checkbox"/> Service ext. <input type="checkbox"/>	Enseignant <input type="checkbox"/>	Chercheur <input type="checkbox"/> Secrétaire <input type="checkbox"/>
Collectivité <input type="checkbox"/>	Région <input type="checkbox"/> Départ. <input type="checkbox"/> Commune <input type="checkbox"/>	Documentaliste <input type="checkbox"/>	Elu <input type="checkbox"/>
Privé <input type="checkbox"/>	autre (à préciser)	autres (à préciser)	

Recherche sur références oui non

Recherche documentaire (préciser la question)

autres organismes contactés non oui (préciser)

réponse à fournir pour :

documents demandés :

Votre avis sur les résultats (mettre une note entre 1 : execrable et 5)

pertinence : complétude : édition : délai de transmission :

suggestions éventuelles :

(partie à remplir par le service)

usuel ouvrage production interne dossier documentaire
périodiques autres : profil

Prestations
interrogations BDD interrogations CD Rom dossier nouveau
dossier ancien profil

demande de prêt entre services (lesquels)

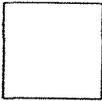
Résultats
Téléphone courrier photocopies
télécopies prêt consultation
renvoi à d'autres organismes

Demande de prêt entre services (lesquels)

Recherche terminée le :

complète incomplète sans résultat

Information en retour commentaire :



FICHE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Question

(avec indications plus précises) :

.....
.....
.....
.....

Motivation de la recherche :

.....
.....

Langue : en quelle langue souhaitez-vous obtenir les résultats ?

.....

Antériorité : à partir de quelle date, période, époque faut-il effectuer les recherches ?

.....

Source : les documents doivent-ils émaner de pays particulier ?

.....

Pays : les documents doivent-ils porter sur des pays particuliers ?

.....

Thèmes de la recherche

Descripteurs utilisés

BDD interrogées :

minitel

réseau

CD Rom

Nom

temps

d'interrogation

côut

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

FICHE DE DEMANDE

Date

sur place courrier téléphone télécopie

Préciser ici de bien vouloir remplir cette fiche.

Téléphone :

Numéro :

Télécopie :
(facultatif)

Organisme / Université :

Département / Service :

Adresse :

secteur d'activité à cocher (plusieurs cases possibles)

Enseignement Primaire Secondaire Supérieur
Administration Centrale Service ext.
Localité Région Départ. Commune
Autre autre (à préciser)

Qualité à cocher

Professionnel Technicien Etudiant
Enseignant Chercheur Secrétaire
Documentaliste Elu
autres (à préciser)

Question (avec indications plus précises) :

.....

.....

.....

Motivation de la recherche :

.....

.....

Langue : en quelle langue souhaitez-vous obtenir les résultats ?

Précédence : à partir de quelle date, période, époque faut-il effectuer les recherches ?

Source : les documents doivent-ils émaner de pays particulier ?

Organismes contactés non oui (préciser)

Réponse à fournir pour :

Documents demandés :

.....

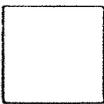
.....

Recherche sur références oui non

Votre avis sur les résultats (mettre une note entre 1 : execrable et 5)

Précision : complétude : édition : délai de transmission :

Prévisions éventuelles :



FICHE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Thèmes de la recherche

(partie à remplir par le service)

Descripteurs utilisés

BDD interrogées : minitel réseau CD Rom

Nom	temps	d'interrogation	côt
.....
.....
.....

usuel ouvrage production interne dossier documentaire
périodiques autres :

Prestations

interrogations BDD interrogations CD Rom dossier nouveau
dossier ancien profil

demande de prêt entre services (lesquels)

Résultats

Téléphone courrier photocopies
télécopies prêt consultation
renvoi à d'autres organismes

Recherche terminée le :

complète incomplète sans résultat

Information en retour

commentaire :

FICHE DE DEMANDE

Date

sur place

courrier

téléphone

télécopie

Je vous remercie de bien vouloir remplir cette fiche.

Téléphone :

Adresse :

Télécopie :
(facultatif)

Organisme / Université :

Direction / Service :

Adresse :

Secteur d'activité	à cocher (plusieurs cases possibles)	Qualité	à cocher
Enseignement <input type="checkbox"/>	Primaire <input type="checkbox"/> Secondaire <input type="checkbox"/> Supérieur <input type="checkbox"/>	Professionnel <input type="checkbox"/>	Technicien <input type="checkbox"/> Etudiant <input type="checkbox"/>
Administration <input type="checkbox"/>	Centrale <input type="checkbox"/> Service ext. <input type="checkbox"/>	Enseignant <input type="checkbox"/>	Chercheur <input type="checkbox"/> Secrétaire <input type="checkbox"/>
Collectivité <input type="checkbox"/>	Région <input type="checkbox"/> Départ. <input type="checkbox"/> Commune <input type="checkbox"/>	Documentaliste <input type="checkbox"/>	Elu <input type="checkbox"/>
Privé <input type="checkbox"/>	autre (à préciser)	autres (à préciser)	

Recherche documentaire (préciser la question)

Autres organismes contactés non oui (préciser)

Réponse à fournir pour :

Documents demandés :

Votre avis sur les résultats (mettre une note entre 1 : execrable et 5)

Pertinence : complétude : édition : délai de transmission :

Suggestions éventuelles :

(partie à remplir par le service)

Document ouvrage production interne dossier documentaire
périodiques autres : profil

Prestations

interrogations BDD interrogations CD Rom dossier nouveau
dossier ancien profil

Demande de prêt entre services (lesquels)

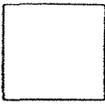
Résultats

Téléphone courrier photocopies
télécopies prêt consultation
renvoi à d'autres organismes

Recherche terminée le :

complète incomplète sans résultat

Information en retour commentaire :



FICHE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Question (avec indications plus précises) :

.....

.....

.....

Motivation de la recherche :

.....

.....

Langue : en quelle langue souhaitez-vous obtenir les résultats ?

.....

Antériorité : à partir de quelle date, période, époque faut-il effectuer les recherches ?

.....

Source : les documents doivent-ils émaner de pays particulier ?

.....

Recherche sur références oui non

Thèmes de la recherche

Descripteurs utilisés

BDD interrogées : minitel réseau CD Rom

Nom	temps d'interrogation	côut
.....
.....
.....

FICHE DE DEMANDE

Date

sur place

courrier

téléphone

télécopie

Merci de bien vouloir remplir cette fiche.

Téléphone :

Nom :

Télécopie :
(facultatif)

Organisme / Université :

Direction / Service :

Adresse :

Secteur d'activité	à cocher (plusieurs cases possibles)	Qualité	à cocher
Enseignement	<input type="checkbox"/> Primaire <input type="checkbox"/> Secondaire <input type="checkbox"/> Supérieur <input type="checkbox"/>	Professionnel	<input type="checkbox"/> Technicien <input type="checkbox"/> Etudiant <input type="checkbox"/>
Administration	<input type="checkbox"/> Centrale <input type="checkbox"/> Service ext. <input type="checkbox"/>	Enseignant	<input type="checkbox"/> Chercheur <input type="checkbox"/> Secrétaire <input type="checkbox"/>
Collectivité	<input type="checkbox"/> Région <input type="checkbox"/> Départ. <input type="checkbox"/> Commune <input type="checkbox"/>	Documentaliste	<input type="checkbox"/> Elu <input type="checkbox"/>
Privé	<input type="checkbox"/> autre (à préciser)	autres (à préciser)	

Recherche sur références oui non

Question

.....

.....

.....

Autres organismes contactés non oui (préciser)

Réponse à fournir pour :

Documents demandés :

Votre avis sur les résultats (mettre une note entre 1 : execrable et 5)

pertinence : complétude : édition : délai de transmission :

Suggestions éventuelles :

(partie à remplir par le service)

Journal ouvrage production interne dossier documentaire
 périodiques autres : profil

Prestations

interrogations BDD interrogations CD Rom dossier nouveau
 dossier ancien profil

Commande de prêt entre services (lesquels)

Résultats

Téléphone courrier photocopies
 télécopies prêt consultation
 renvoi à d'autres organismes



FICHE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Question

(avec indications plus précises) :

.....
.....
.....

Motivation de la recherche :
.....
.....

Langue : en quelle langue souhaitez-vous obtenir les résultats ?

Antériorité : à partir de quelle date, période, époque faut-il effectuer les recherches ?

Source : les documents doivent-ils émaner de pays particulier ?

Thèmes de la recherche

Descripteurs utilisés

BDD interrogées : minitel réseau CD Rom

Nom	temps	d'interrogation	côut
.....
.....
.....

Recherche terminée le :

complète incomplète sans résultat

Information en retour commentaire :

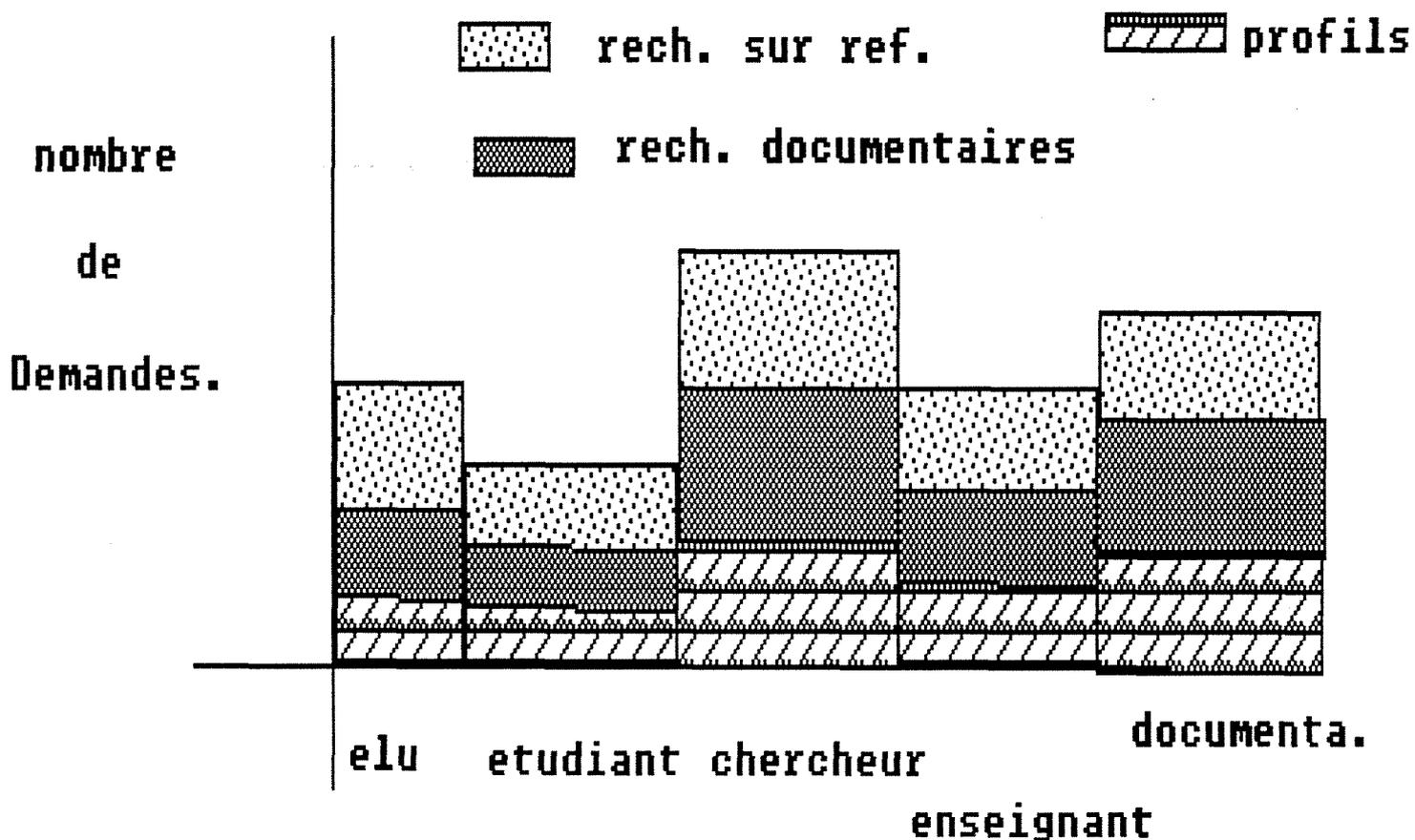
STATISTIQUES : FORMULATION ET LISTE

- Repartition des différentes prestations.
ou Répartition des prestations .
- Evolution annuelle du nombre de recherches.
- Fréquentation annuelle par mois du centre.
ou fréquentztion mensuelle du centre sur un an.
- Evolution annuelle des recherches selon leur nature.
- Répartition mensuelle des demandes selon leur type.
 - répartition des demandes des externes.
 - répartition des demandes des internes.
 - répartition des demandes des étudiants
 - répartition des demandes des agents de la DAG.
- Répartition des différents modes de réponse.
- Répartition mensuelle en nombre de jours des différentes tâches.
- Répartition par nature des recherches abouties.
- Répartition par nature des recherches non abouties.
- Répartition mensuelle des externes par secteur.
- Répartition des consultations par nature.
- Répartition des externes par qualité.
- Répartition des modes de formulation des recherches.
ou répartition des formulations de recherche.
- Répartition des internes par direction ou service.
- Fréquentation du centre sur plusieurs années.
- Répartition de la fréquentation entre interne/externe.
ou répartition interne/externe.
- Evolution du nombre de recherches sur plusieurs années.

- Répartition mensuelle des thèmes de recherche.
(que pour recherches documentaires).
- Répartition entre recherches abouties et non abouties (sur nombre de recherches documentaires).
- Répartition des interrogations de BDD.

REMARQUES : Faut-il indiquer pour la répartition annuelle par mois, le nombre de ces recherches dans chaque catégorie.

NATURE DES DEMANDES DES UTILISATEURS EXTERNES PAR QUALITE.



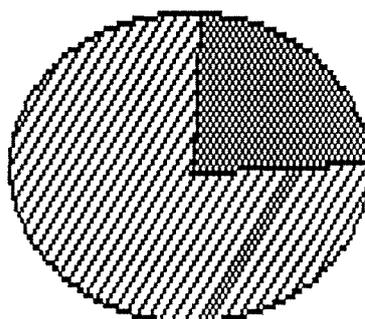
**REPARTITION MENSUELLE ENTRE LES
RECHERCHES ABOUTIES ET CELLES NON ABOUTIES.**



**RECHERCHES
ABOUTIES**



**RECHERCHES NON
ABOUTIES**



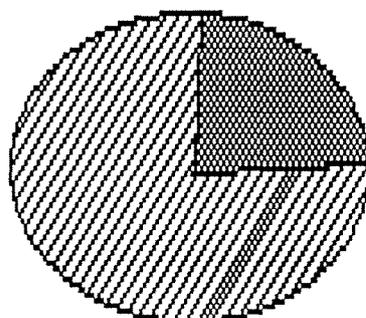
REPARTITION ANNUELLE ENTRE LES
RECHERCHES ABOUTIES ET CELLES NON ABOUTIES.



RECHERCHES
ABOUTIES

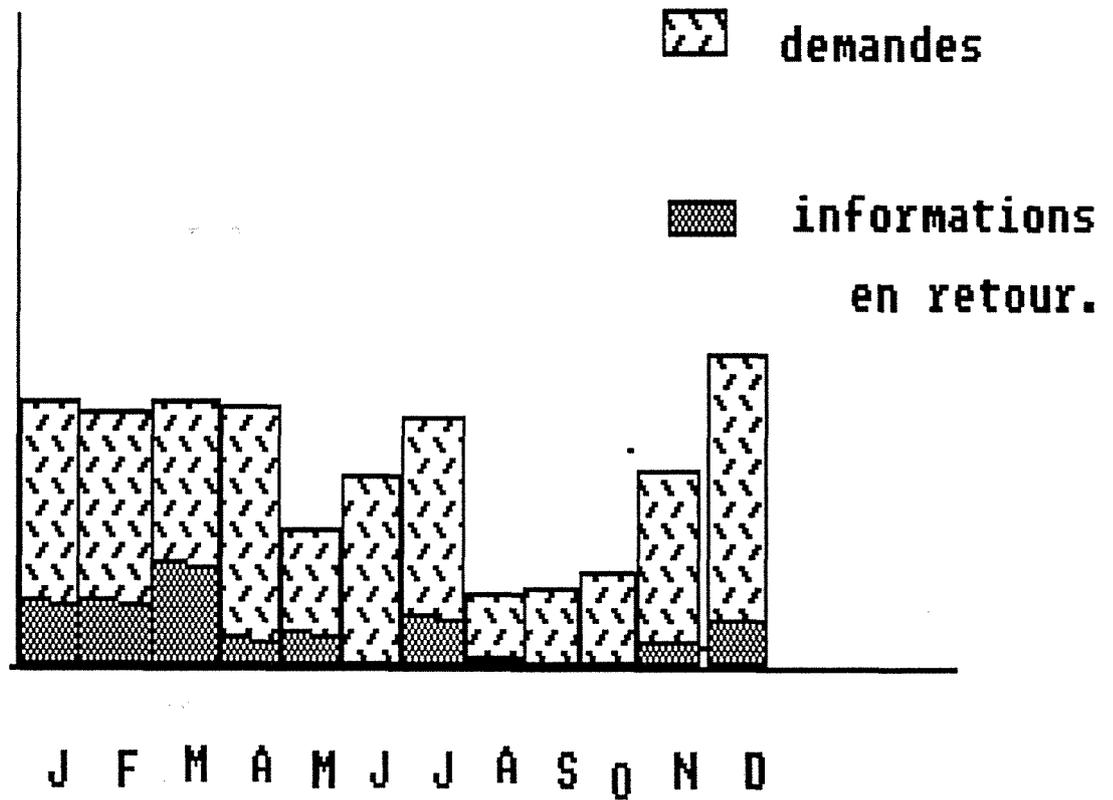


RECHERCHES NON
ABOUTIES

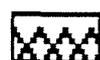
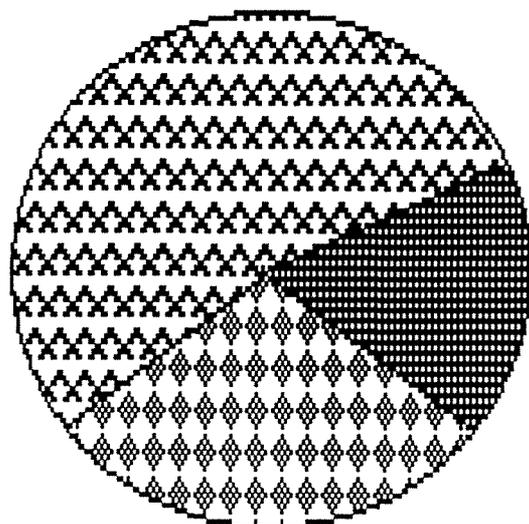


EVOLUTION ANNUELLE DES VISITES EN DISTINGUANT LES DEMANDES DES INFORMATIONS EN RETOUR.

NOMBRE
DE
VISITES



REPARTITION MENSUELLE DES DEMANDES DES ETUDIANTS.



recherches sur
référence.

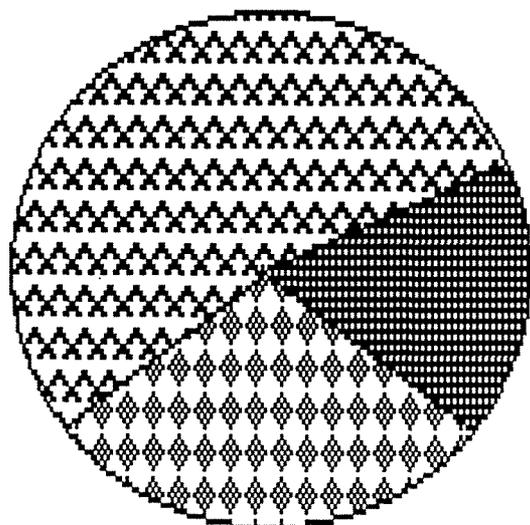


profils



recherches documentaires.

REPARTITION MENSUELLE DES DEMANDES
DES AGENTS DE LA DAG.



recherches sur
référence.

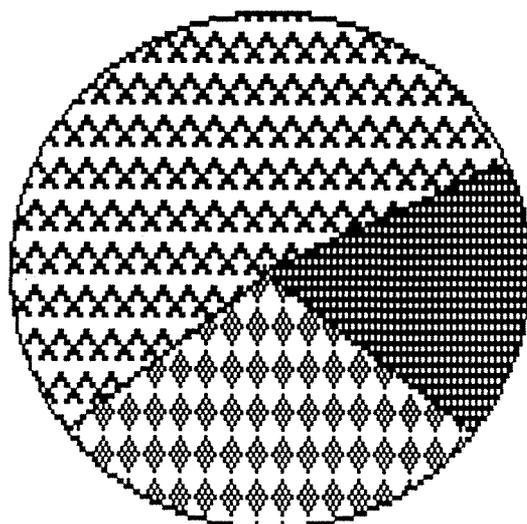


profils



recherches documentaires.

REPARTITION MENSUELLE DES DEMANDES DES UTILISATEURS EXTERNES.



recherches sur
référence.

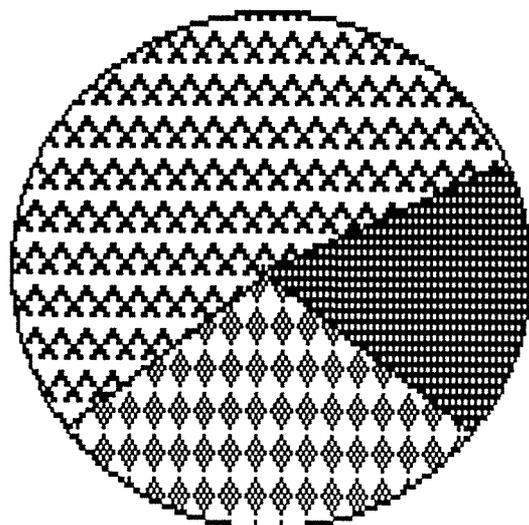


profils

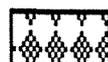


recherches documentaires.

REPARTITION MENSUELLE DES DEMANDES
DES UTILISATEURS INTERNES



recherches sur
référence.



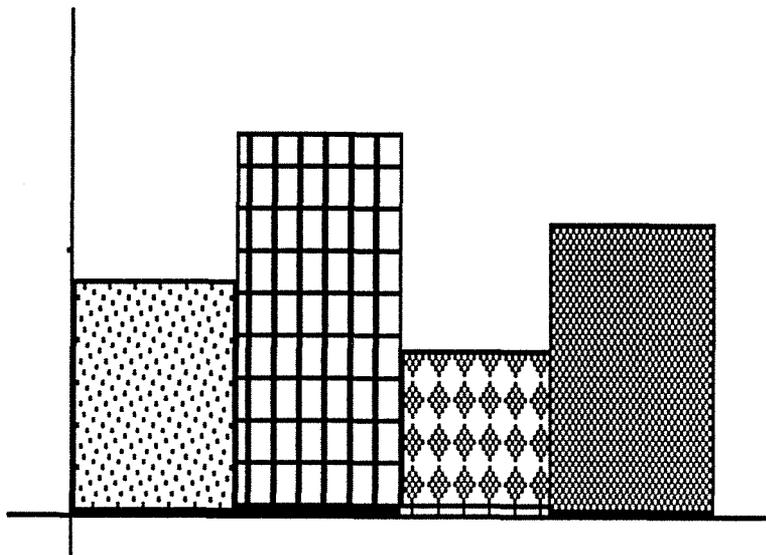
profils



recherches documentaires.

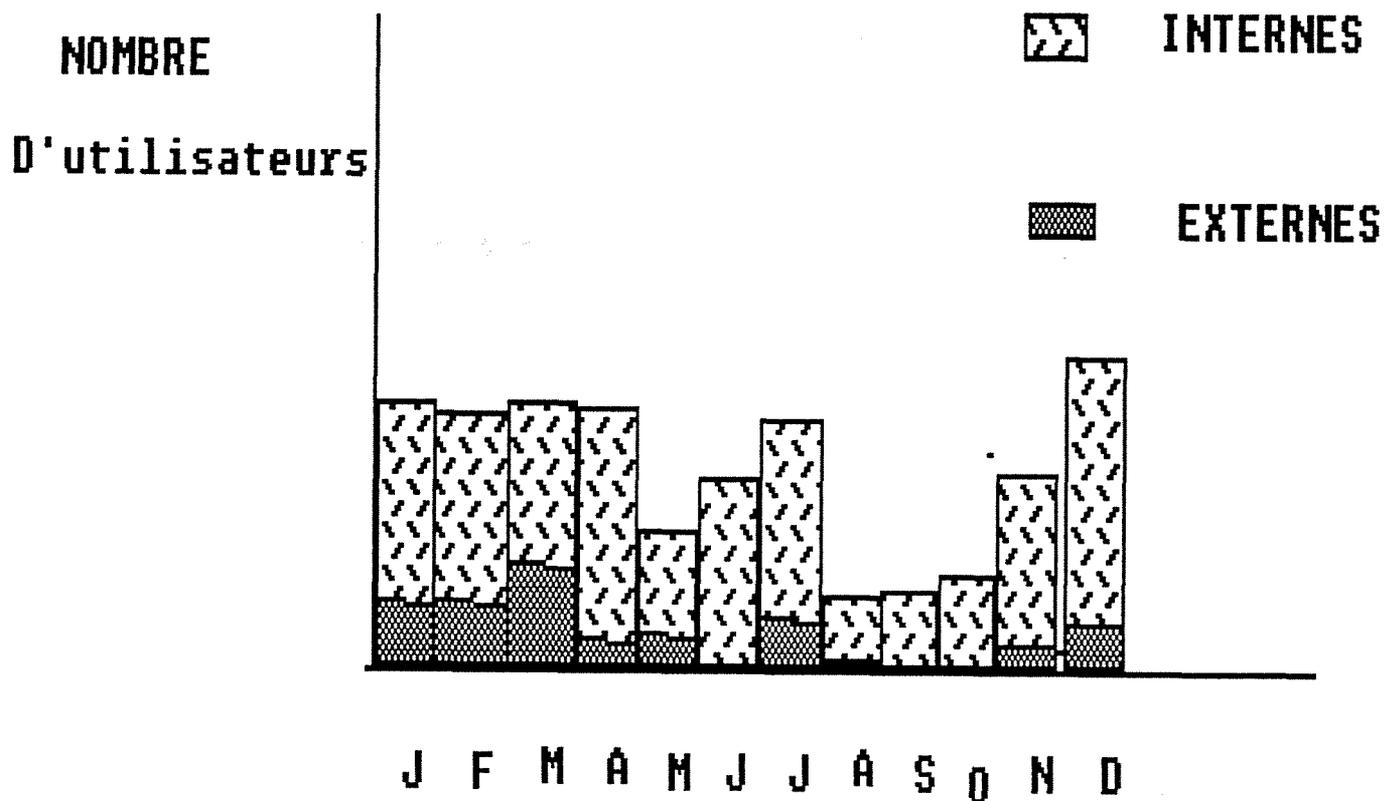
REPARTITION MENSUELLE EN NOMBRE DE JOURS DES DIFFERENTES TÂCHES.

Nombre
de jours

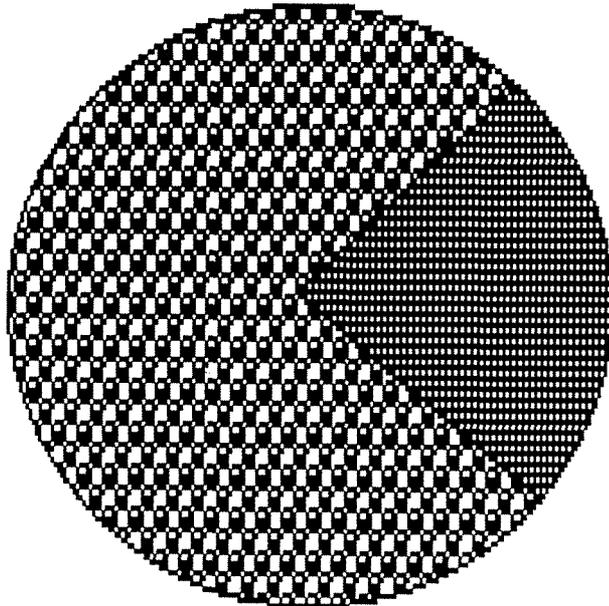


TACHES

FREQUENTATION ANNUELLE PAR MOIS DU CENTRE.



**REPARTITION MENSUELLE PAR NATURE DES RECHERCHES
NON ABOUTIES.**

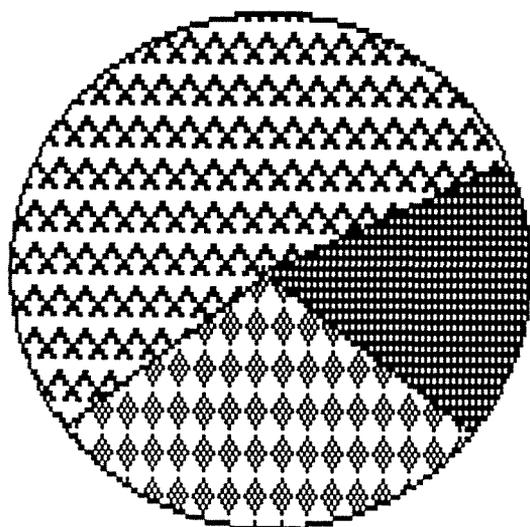


**recherches
sur references**



**recherches
documentaires**

REPARTITION MENSUELLE DES DEMANDES SELON LEUR TYPE.



recherches sur
référence.



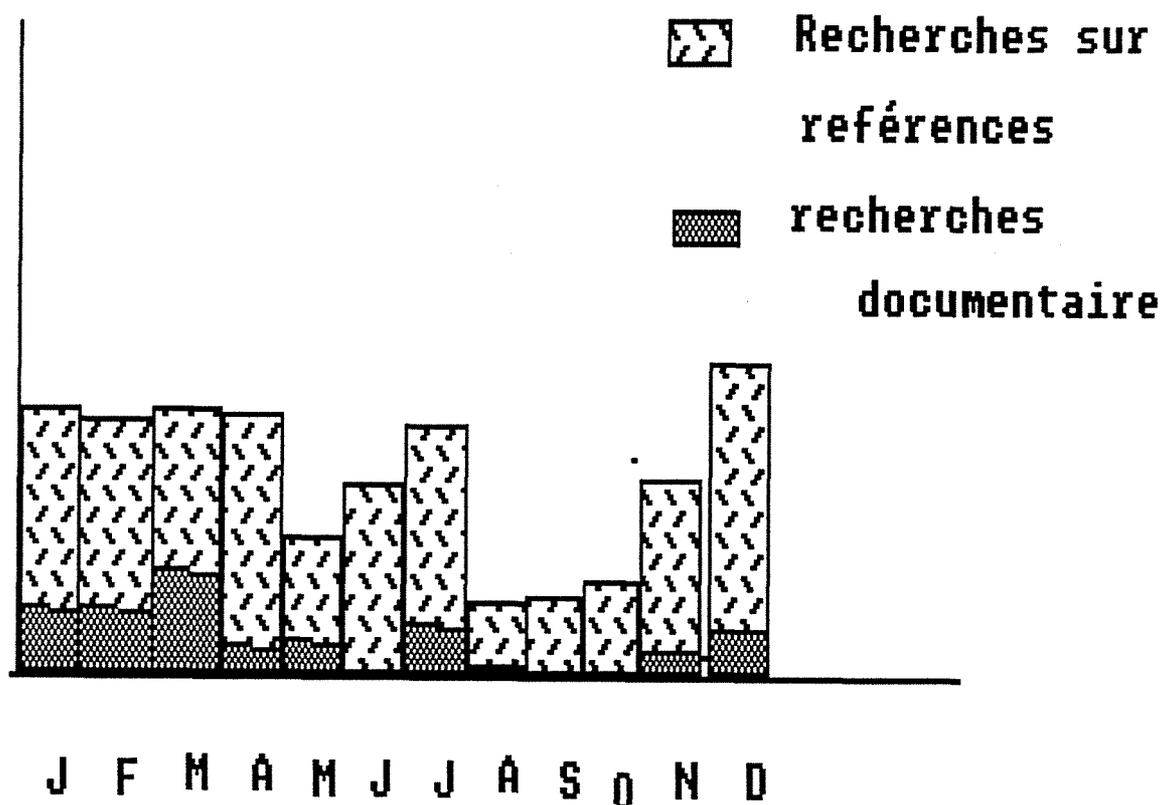
profils



recherches documentaires.

EVOLUTION ANNUELLE DES RECHERCHES EN DISTINGUANT LEUR NATURE

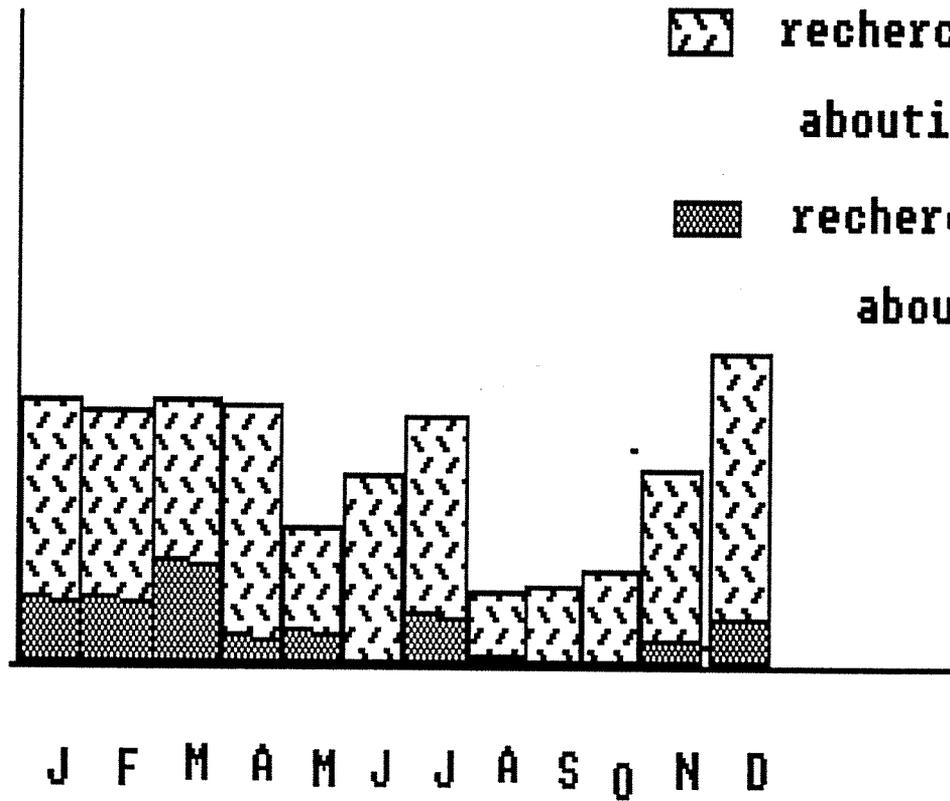
NOMBRE
DE
RECHERCHES,



EVOLUTION DU NOMBRE DE RECHERCHES.

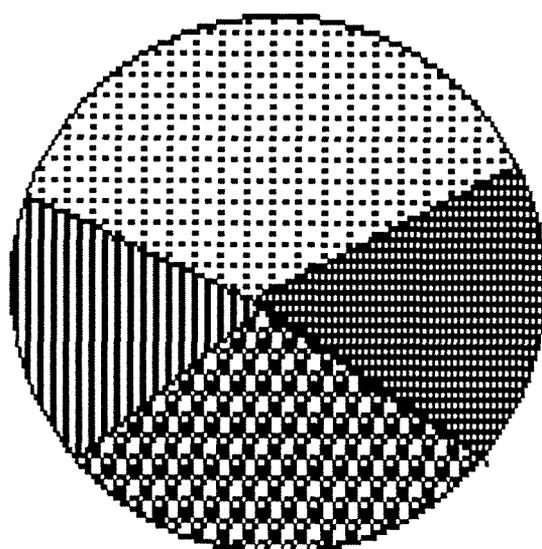
NOMBRE
DE
RECHERCHES

 recherches
abouties
 recherches non
abouties



REPARTITION MENSUELLE DES DIFFERENTS MODES

DE FORMULATION DES RECHERCHES.



 sur place

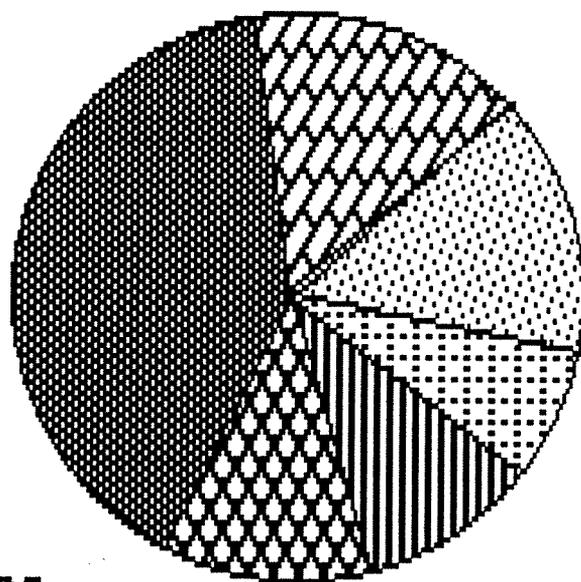
 télécopie

 téléphone

 courrier

REPARTITION MENSUELLE DES CONSULTATIONS SELON LE TYPE

DE DOCUMENTS CONSULTES.



 **Ouvrages**

 **periodiques**

 **usuels**

 **profil**

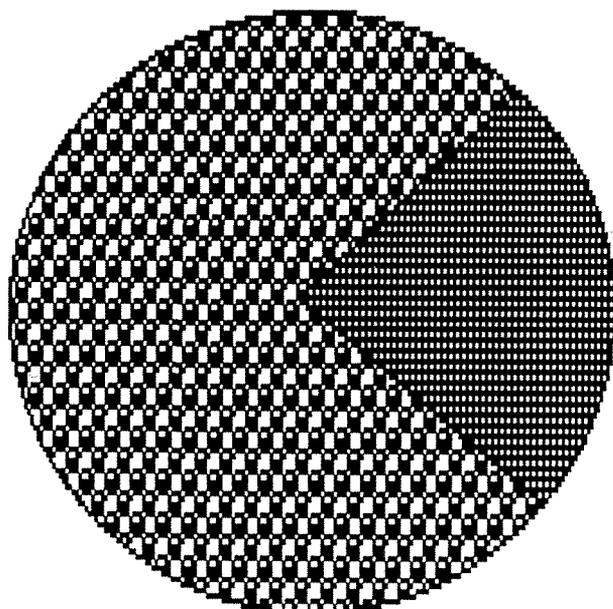
 **dossier doc.**

 **production
interne**

repartition des consultations selon leur nature

REPARTITION MENSUELLE PAR NATURE DES RECHERCHES

ABOUTIES.

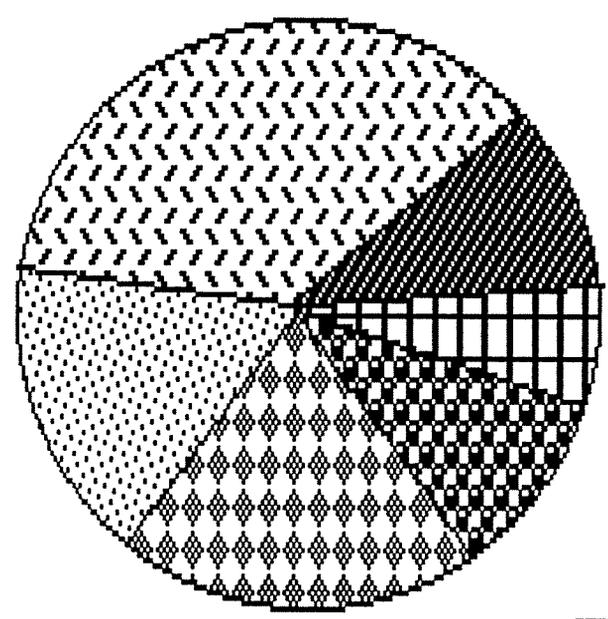


recherches
sur references



recherches
documentaires

REPARTITION MENSUELLE DES DIFFERENTES PRESTATIONS.



 profil

 interro BDD

 interro CD Rom

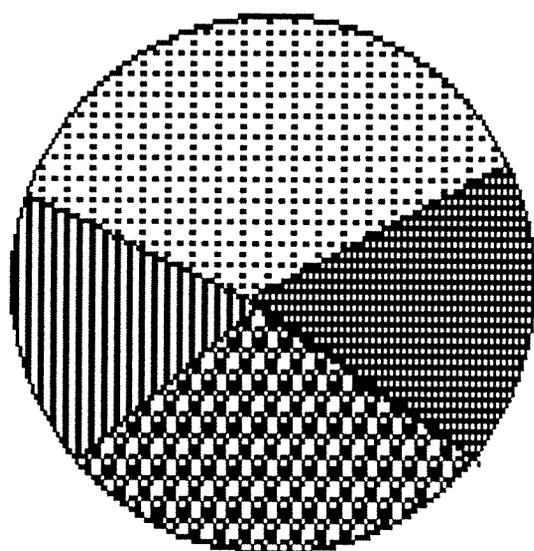
 demande de prêt
entre services

 dossier nouveau

 dossier aneien

REPARTITION MENSUELLE DES UTILISATEURS INTERNES

PAR DIRECTION OU PAR SERVICE.



 DAG

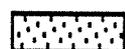
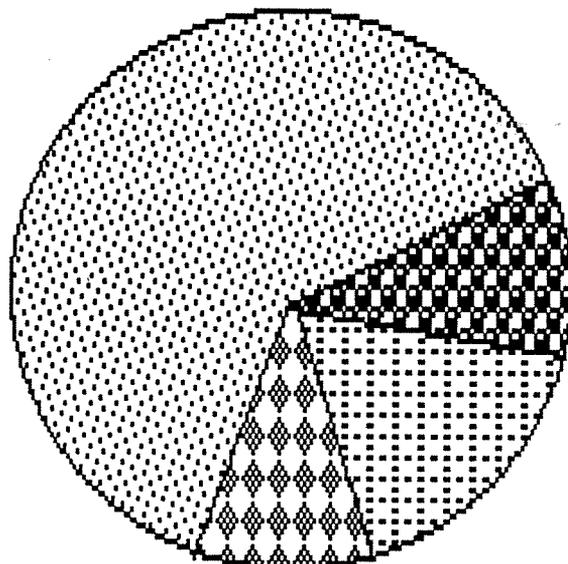
 DP

 DC

 OTT

REPARTITION MENSUELLE DES UTILISATEURS EXTERNES

SELON LEUR SECTEUR D'ACTIVITE.



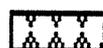
Enseignement



Collectivité

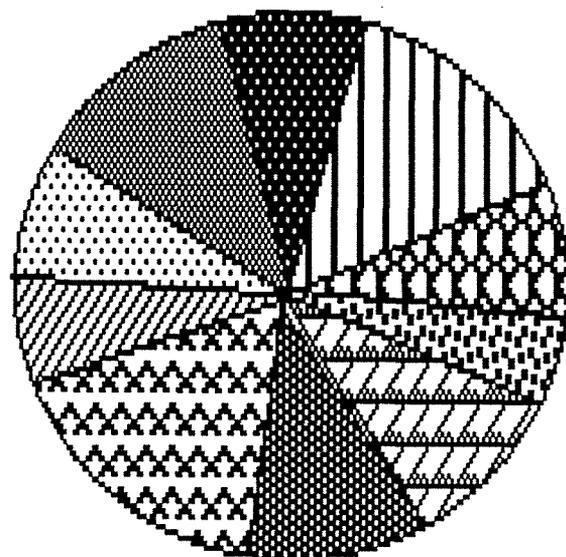


Administration



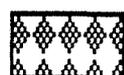
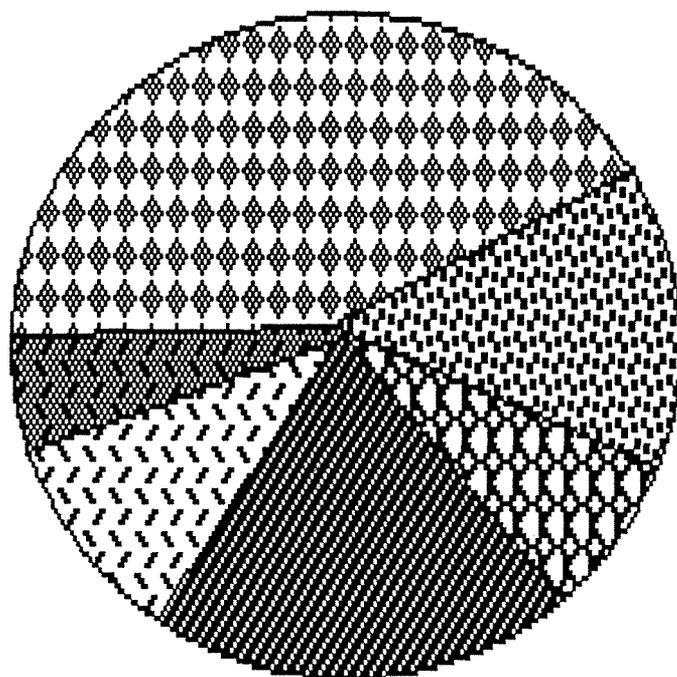
Privé

REPARTITION MENSUELLE DES UTILISATEURS EXTERNES SELON LEUR QUALITE.

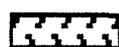


-  Secrétaire
-  Professionnel
-  Techniciens
-  Elu
-  Documentaliste
-  Etudiant
-  Enseignant
-  Chercheur
-  Autres

REPARTITION DES DIFFERENTS MODES DE REPONSE.



photocopies



telecopies



pret



telephone

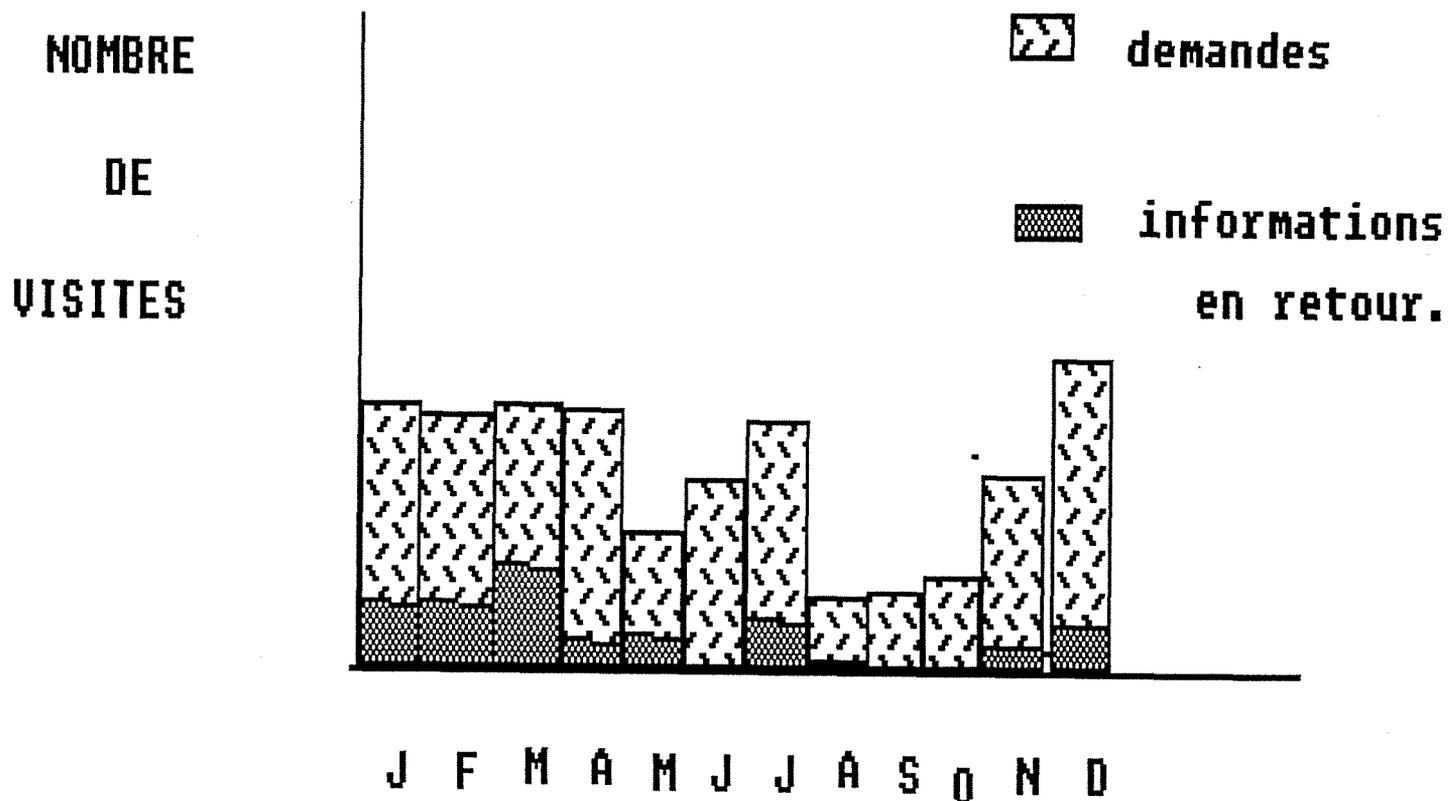


consultation



courrier

EVOLUTION ANNUELLE DES VISITES EN DISTINGUANT LES DEMANDES DES INFORMATIONS EN RETOUR.



REUNION N° 2 DU 22 AVRIL 1992.

Résultats de la réunion :

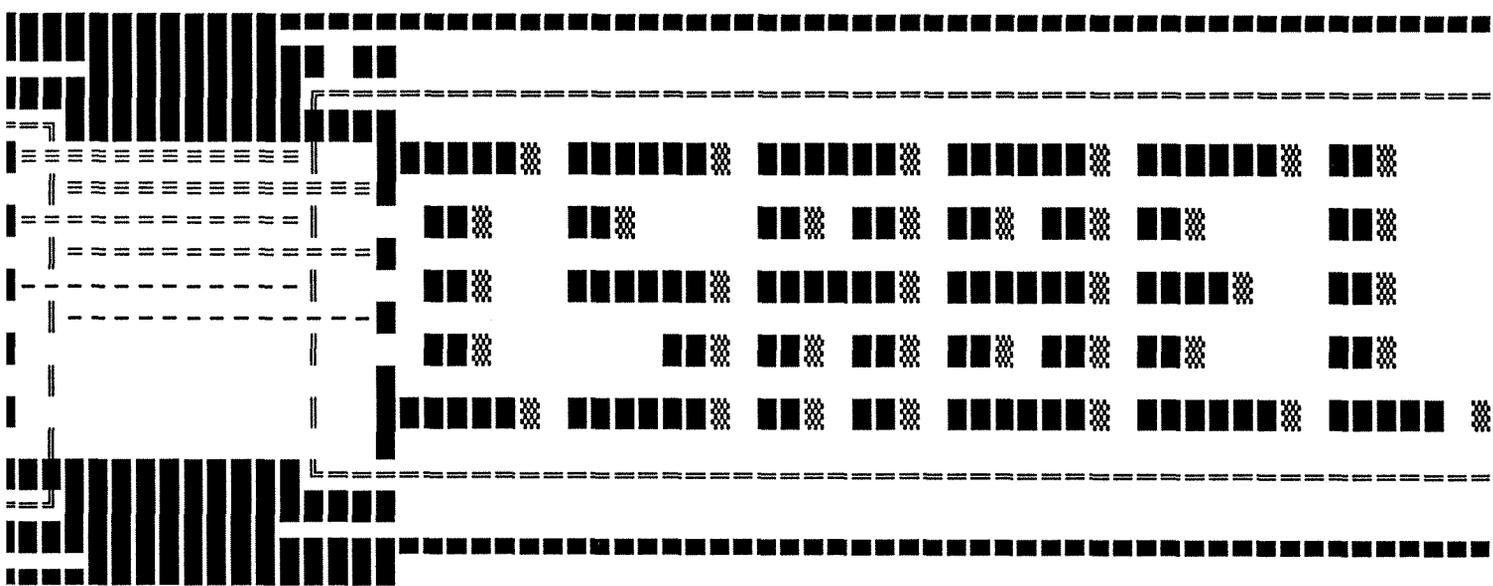
- la présentation de la fiche n°2 a été adoptée. Les utilisateurs ont en effet trouvé plus pratique de mettre du même côté de la feuille toutes les informations relatives à la recherche documentaire et à faire remplir par l'utilisateur et de mettre sur l'autre côté de la fiche toutes les informations à faire remplir par le documentaliste. Certaines modifications sur la fiche n°2 ont été demandées :

- . mettre recherches sur références juste après les informations relatives à la qualité du visiteur.
 - . inscrire juste après les recherches sur références la partie documents demandés en consultation
 - . enlever l'indication sur la source : information jugée non pertinente
 - . le "merci de bien vouloir remplir cette fiche" a été remplacé par "à remplir par l'utilisateur" .
 - . le terme "motivation" de la recherche n'a pas été jugé assez explicite et a été remplacé par "but" de la recherche
 - . sur la qualité du visiteur : les CSP technicien et secrétaire ont été supprimées. Pour le professionnel, il a été décidé de faire préciser la profession.
 - . pour l'avis sur les résultats : la formulation "Notez entre 1 et 5: excellent" a été retenue.
- Seuls les critères pertinent et suffisant ont été jugés utiles.

- les formulations indiquées sur la liste ci-jointe ont été adoptées.

Remarque : il a été suggéré au cours de la réunion d'indiquer pour les statistiques à chaque fois qu'elle était la partie du bordereau à faire remplir par l'utilisateur pour obtenir telle représentation graphique

ANNEXE IV



D - Mise à jour et Recherche Documentaire

E - Editions sur le Fonds Documentaire

O - Gestion des Ouvrages

R - Gestion des Revues

T - Gestion des Tables

B - Liaisons avec les Banques de Données

S - Sauvegardes

X - Sortie

P ...Prêts et Retours

E ...Consultation des prêts par Emprunteur

L ...Editions sur les prêts

C ...Gestion des Commandes

(c) Ministère de l'Equipement 1987,88,89
DAG, DAU/STU, CETE de l'EST

[P] [E] [L] [C] [X]sortie ?

MFN	Cote	Lieu de classement	Plan de cla
2	1053		
	1 /1		

T I T R E

Moelle (La) osseuse à l'état normal et dans les affec
ions.

S O U R C E

-----ETAT-----EMPRUNTEUR-----SERVICE-----
-----DATE-----

L'information ISABEL/ISIS sur la disponibilité est fausse mais
corrigée

Frappez une touch

EDITIONS SUR LES PRETS

E ...Edition des prêts classés par Emprunteu

S ...Liste des prêts courants classés par Se

P ...Liste des prêts Permanents classés par

R ...Edition des lettres de Relance

(c) Ministère de l'Équipement 1987,88,89
DAG, DAU/STU, CETE de l'EST

[E] [S] [P] [R] [X]sortie ?

R ... Gestion des Revues et circuits
C ... Gestion des parutions et Circul
E ... Consultation des prêts par Emprunte
L ... Editions sur les revues

M ... Préparation des abonnements
A ... Reception des Abonnements
I ... Edition des bons de commandes (re

(c) Ministère de l'Equipement 1987,88,89
DAG, DAU/STU, CETE de l'EST

[R] [C] [E] [L] [M] [A] [I]

[X]sort

F ... FOURNISSEURS

S ... SERVICES

E ... EMPRUNTEURS

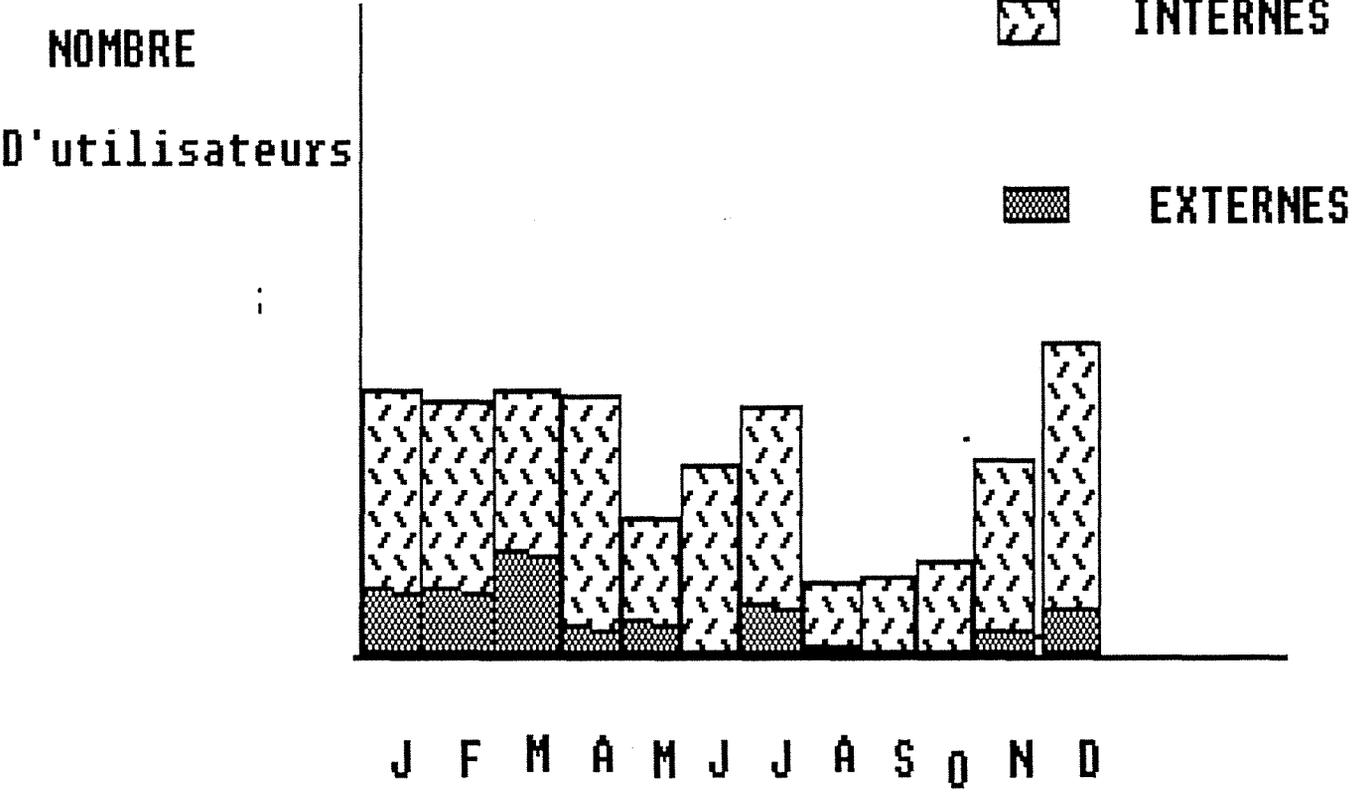
(c) Ministère de l'Équipement 1987,88,89
DAG, DAU/STU, CETE de l'EST

[F] [S] [E]

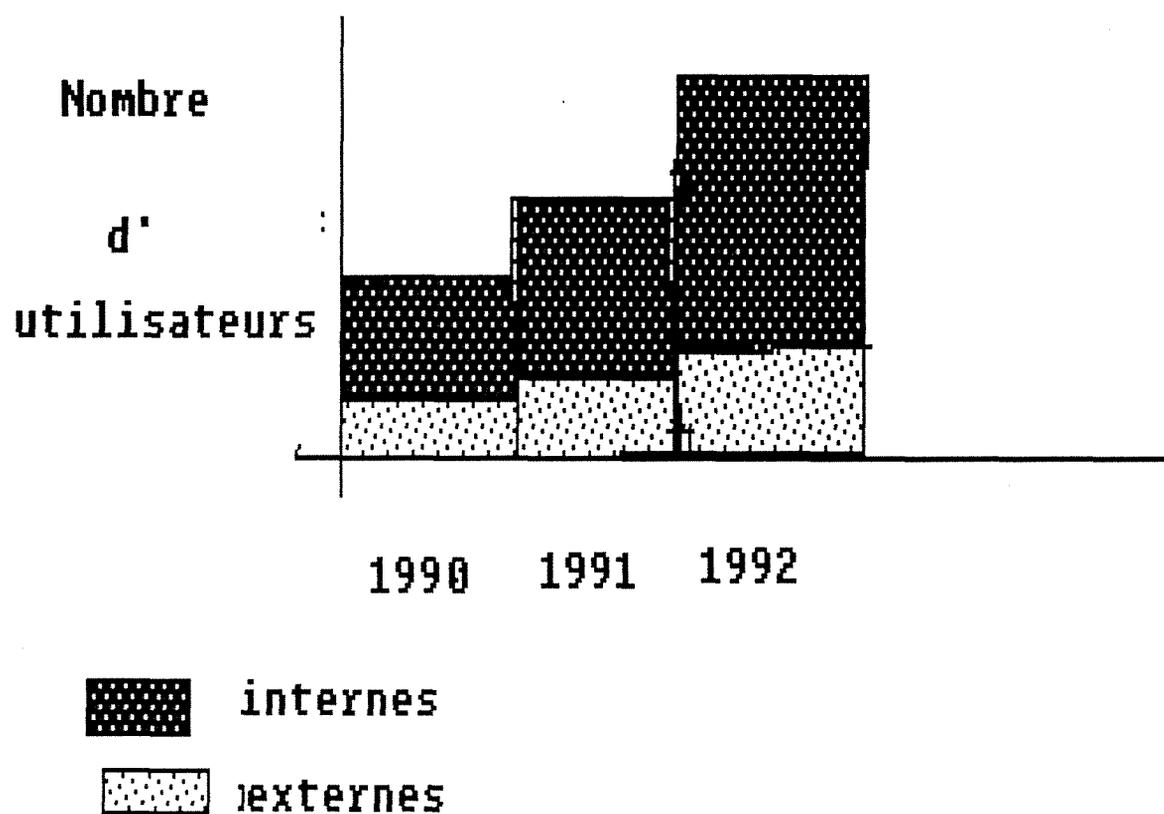
[X]sortie ?

ANNEXE V

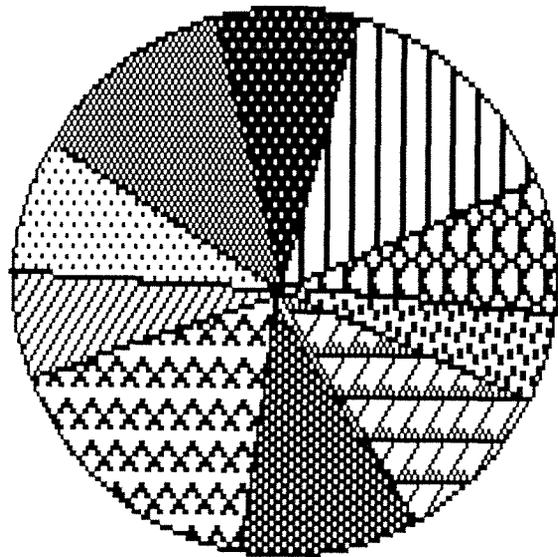
FREQUENTATION ANNUELLE PAR MOIS DU CENTRE.



FREQUENTATION DU CENTRE SUR PLUSIEURS ANNEES



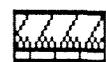
REPARTITION MENSUELLE DES UTILISATEURS EXTERNES SELON LEUR QUALITE.



Secrétaire



Professionnel



Techniciens



Etudiant



Enseignant



Chercheur



Elu



Documentaliste

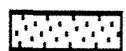
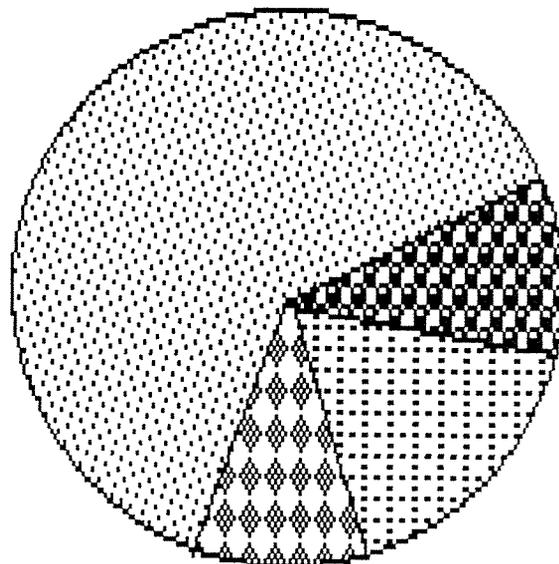


Autres

REPARTITION

DES UTILISATEURS EXTERNES

PAR SECTEUR D'ACTIVITE.



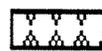
Enseignement



Collectivité



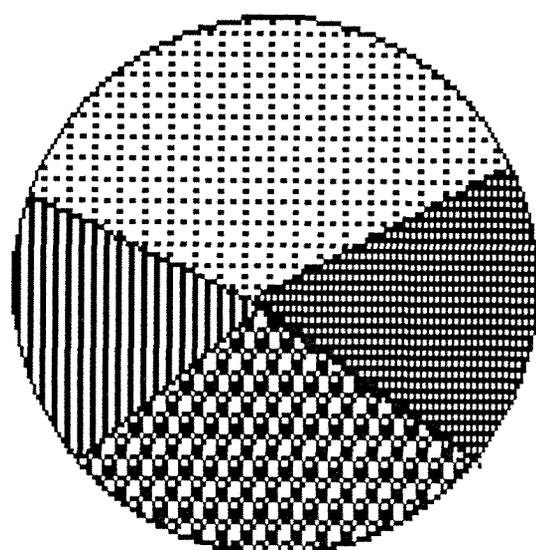
Administration



Privé

REPARTITION MENSUELLE DES UTILISATEURS INTERNES

PAR DIRECTION OU PAR SERVICE.



DP

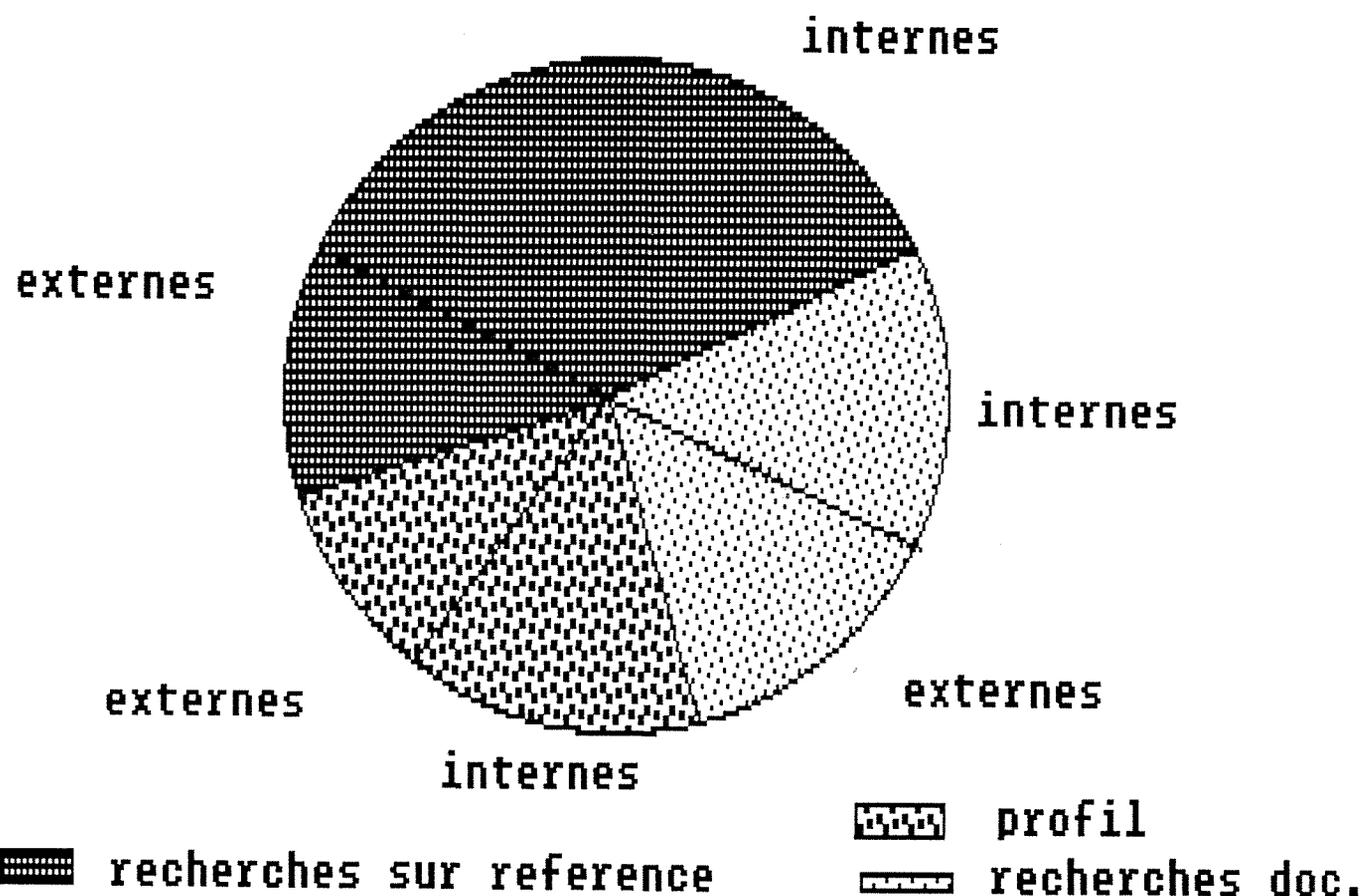
DC

OTT

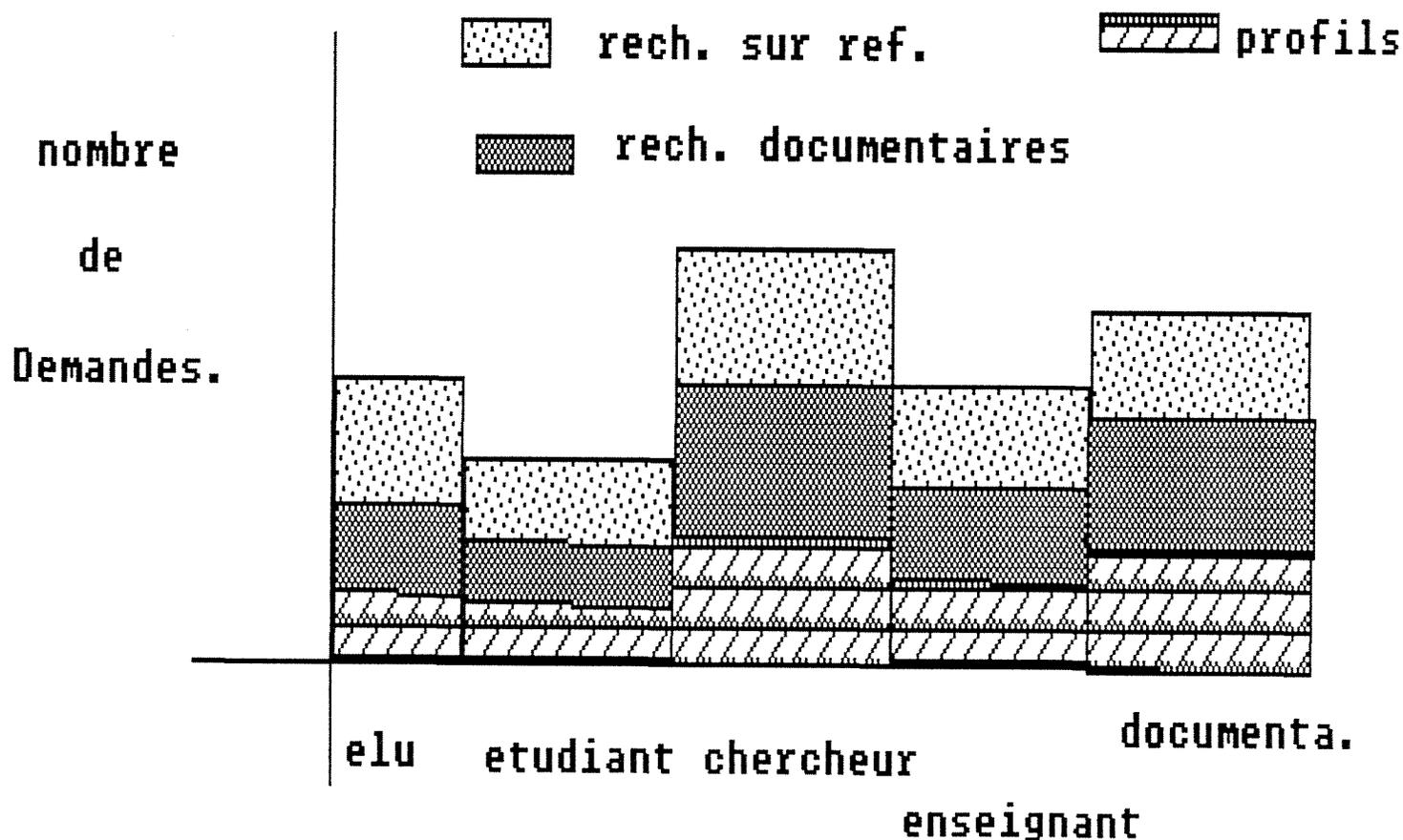
DAG

DEMANDES PAR NATURE PAR UTILISATEURS :

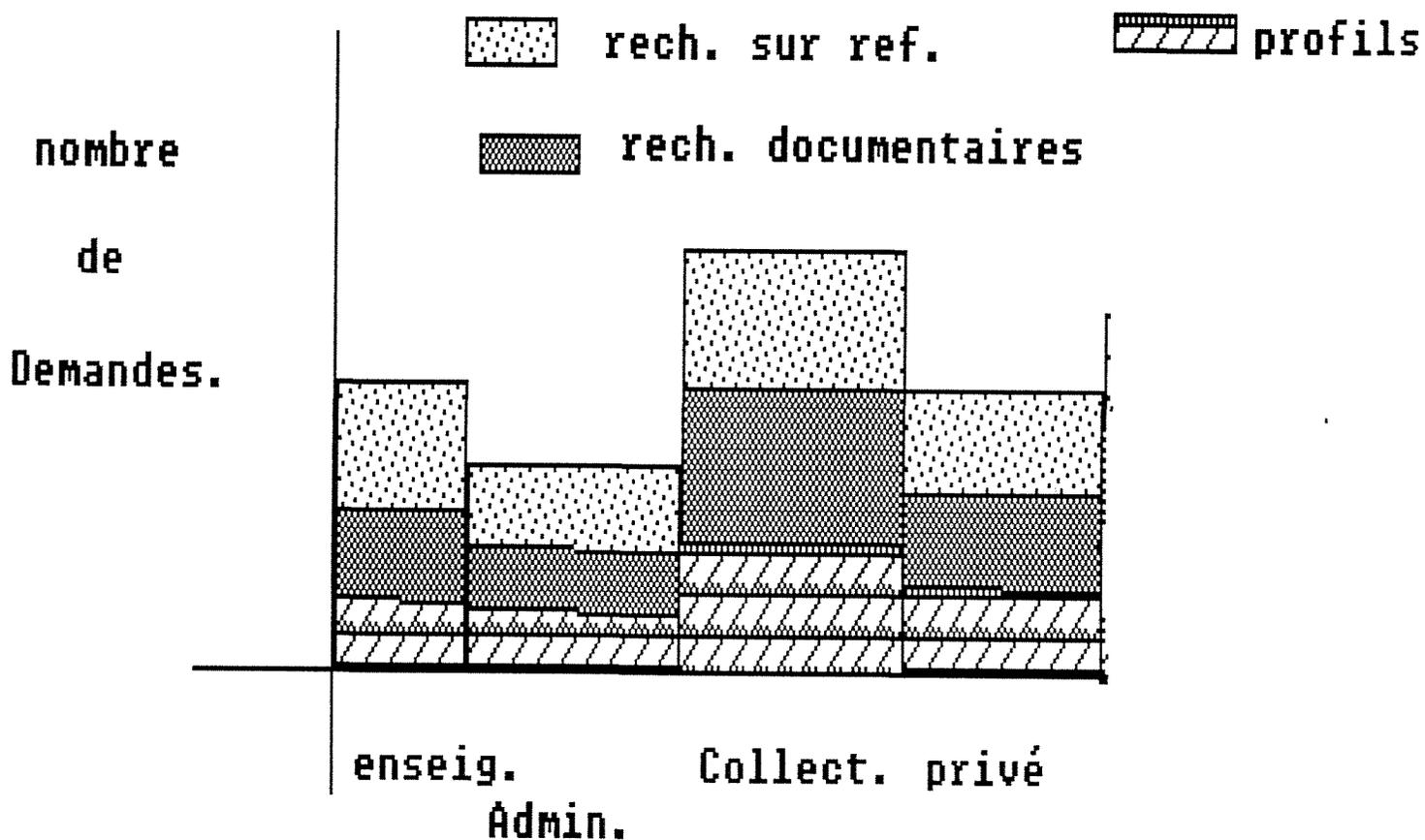
INTERNE/EXTERNE.



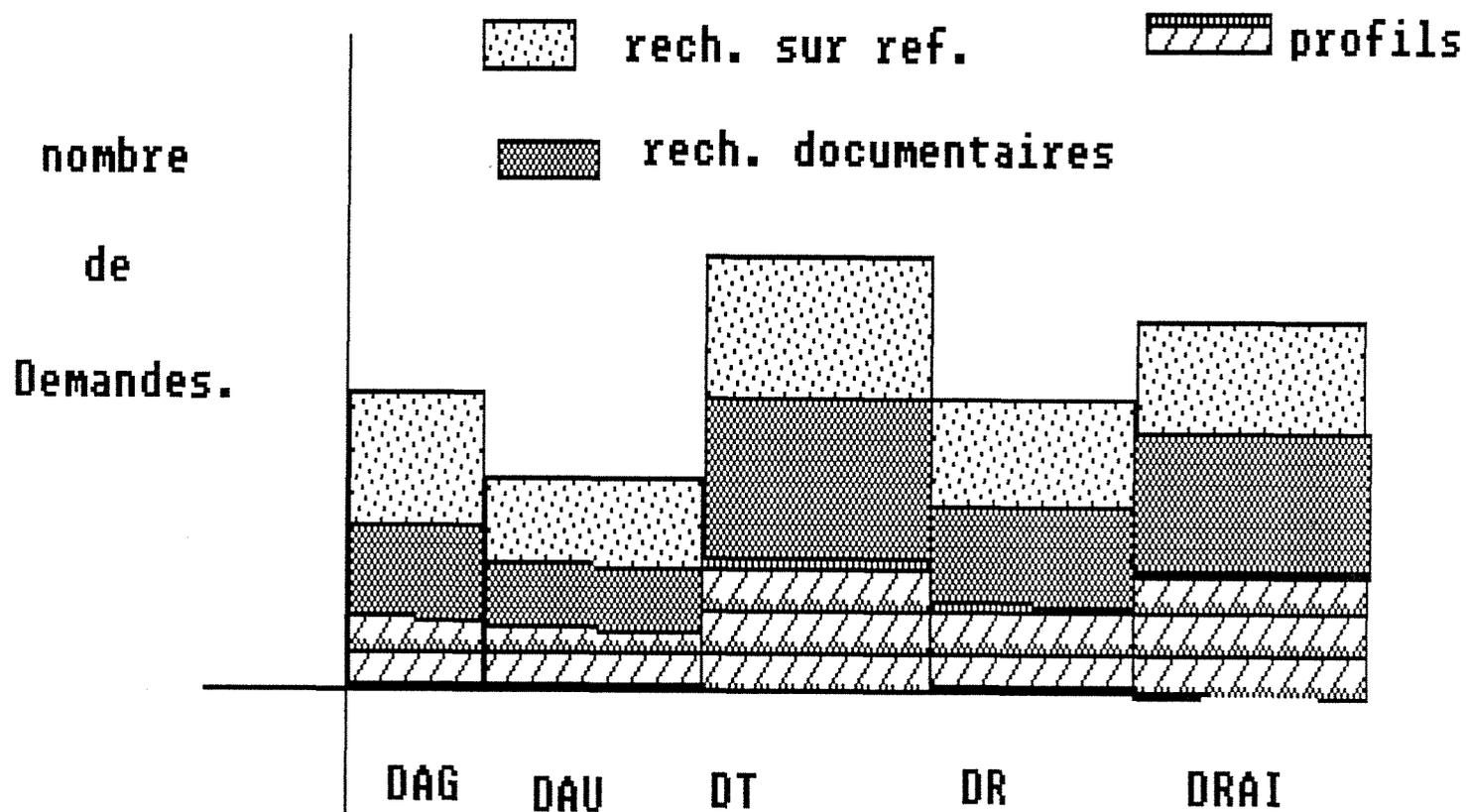
NATURE DES DEMANDES DES UTILISATEURS EXTERNES PAR QUALITE.



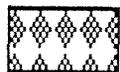
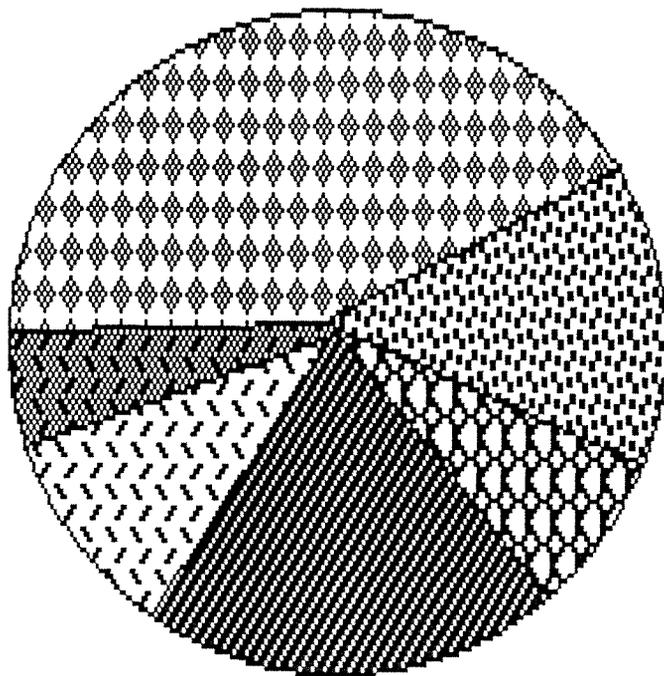
NATURE DES DEMANDES DES UTILISATEURS EXTERNES PAR SECTEUR.



DEMANDES PAR NATURE PAR SERVICE POUR LES UTILISATEURS INTERNES.



REPARTITION DES DIFFERENTS MODES DE REPONSE.



photocopies



telecopies



pret



telephone

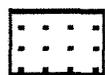


consultation



courrier

REPARTITION DES THEMES DE RECHERCHE.



URBANISME



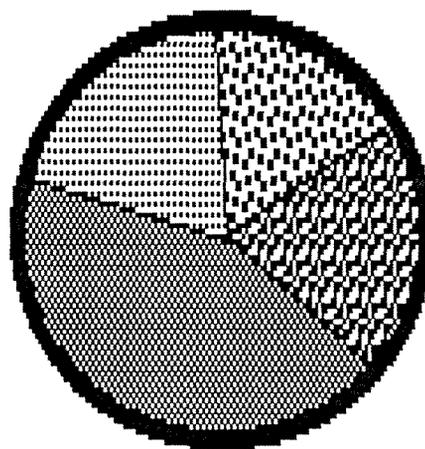
JURIDIQUE



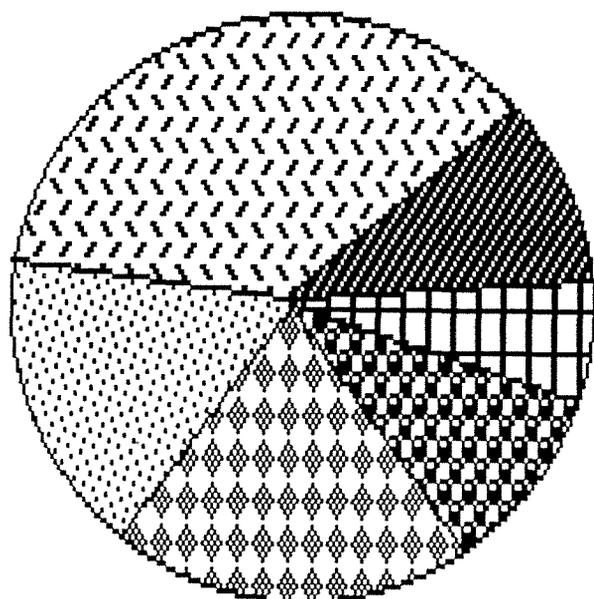
ADMINISTRATIF

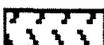


ARCHITECTURE

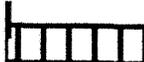


REPARTITION MENSUELLE DES DIFFERENTES PRESTATIONS.

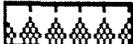


 profil

 interro BDD

 interro CD Rom

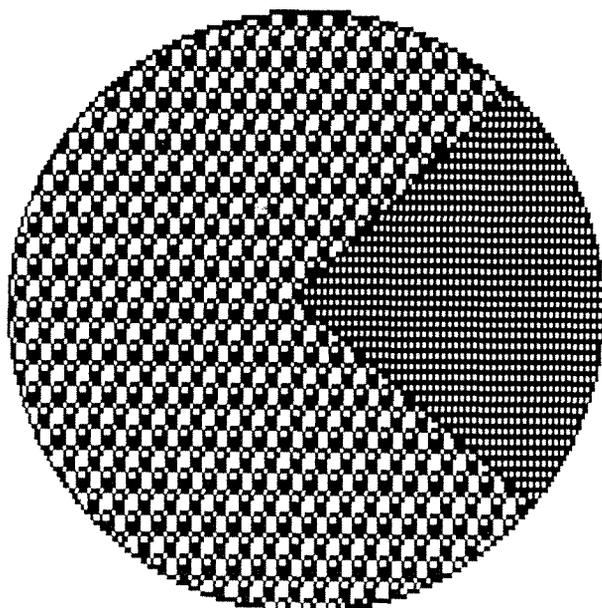
 demande de prêt
entre services

 dossier nouveau

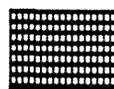
 dossier ancien

REPARTITION MENSUELLE PAR NATURE DES RECHERCHES

ABOUTIES.



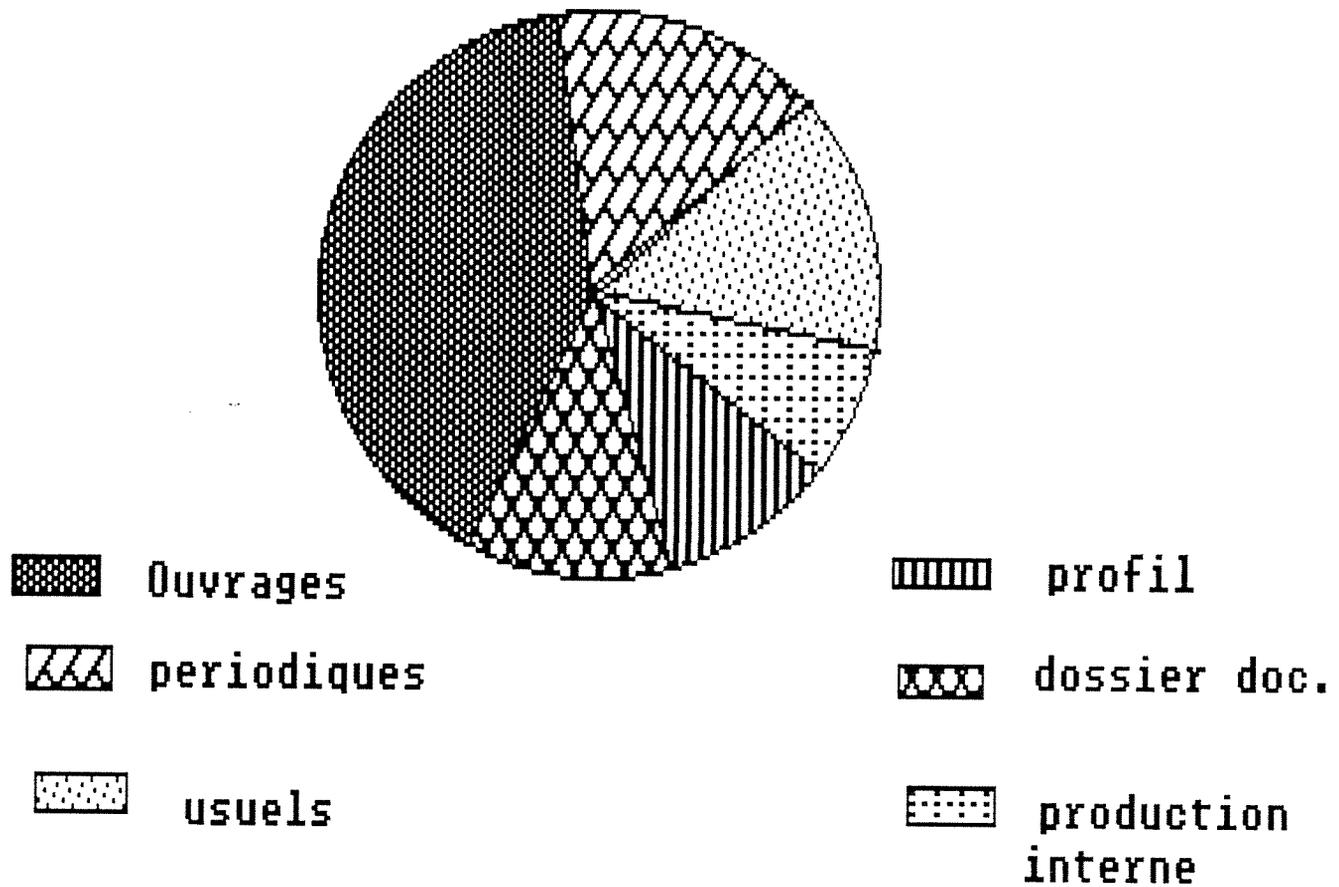
recherches
sur references



recherches
documentaires

REPARTITION MENSUELLE DES CONSULTATIONS SELON LE TYPE

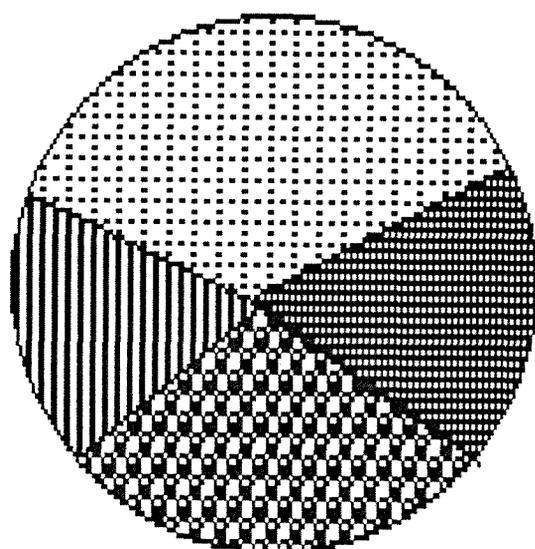
DE DOCUMENTS CONSULTEES.



répartition mensuelle des consultations selon leur type

REPARTITION MENSUELLE DES DIFFERENTS MODES

DE FORMULATION DES RECHERCHES.



☐ sur place

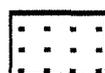
☐ télécopie

☐ téléphone

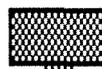
☐ courrier

REPARTITION DES INTERROGATIONS DE BDD

PAR BDD.



URBAMET



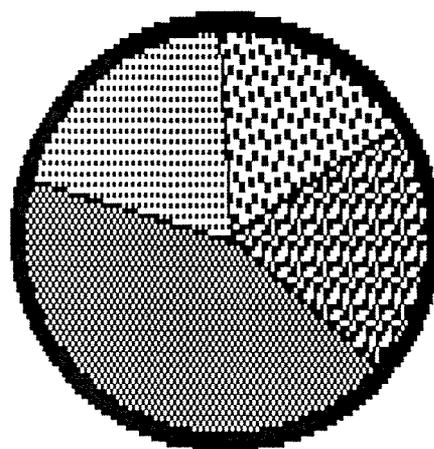
FEDDRE



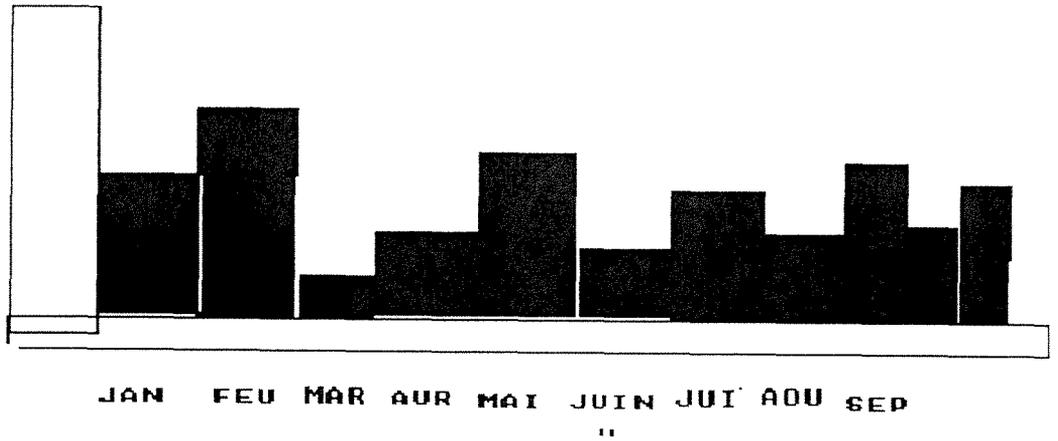
URBATEL



CETERES

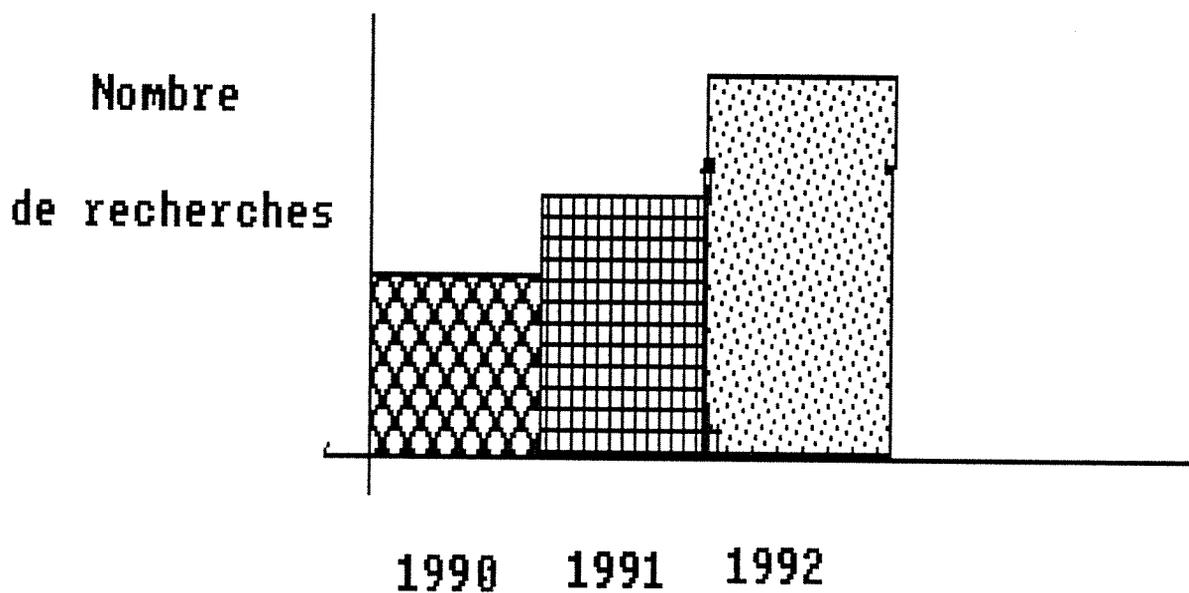


NOMBRE
de recherches
reparti sur
une année.



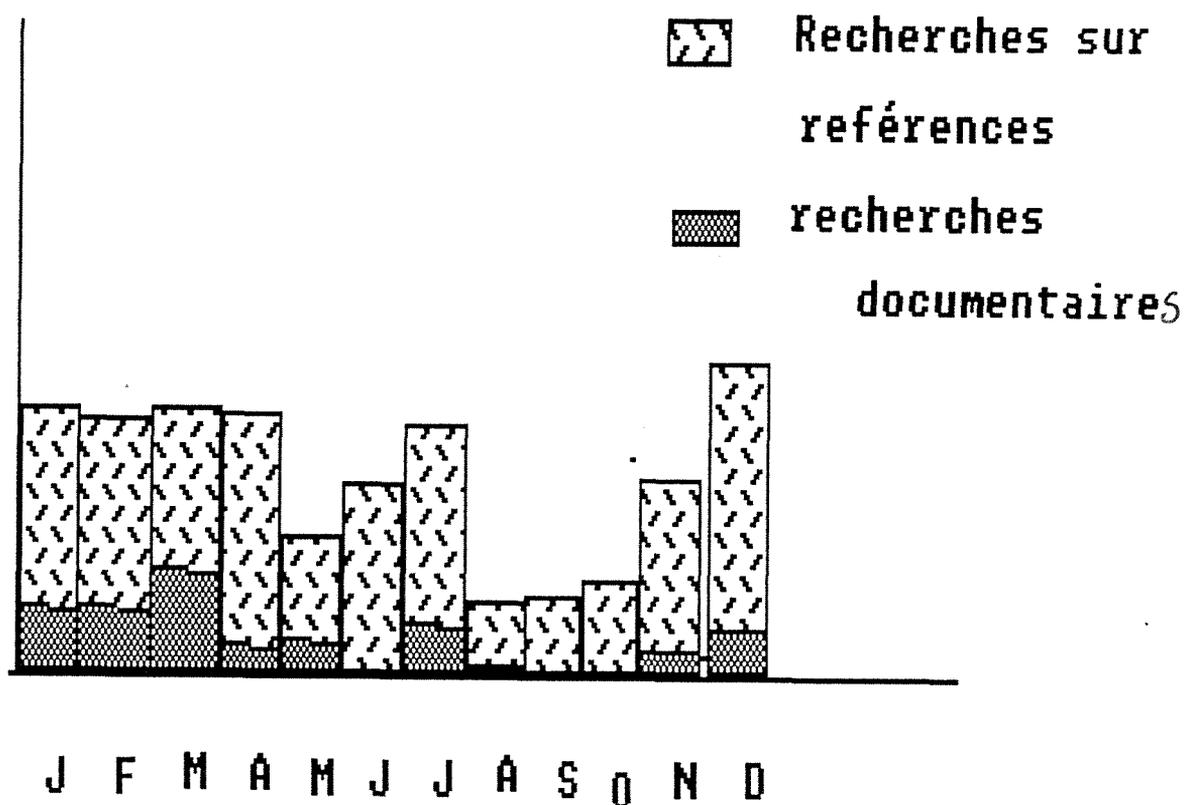
-

COMPARAISON DU NOMBRE DE RECHERCHES SUR PLUSIEURS ANNEES.

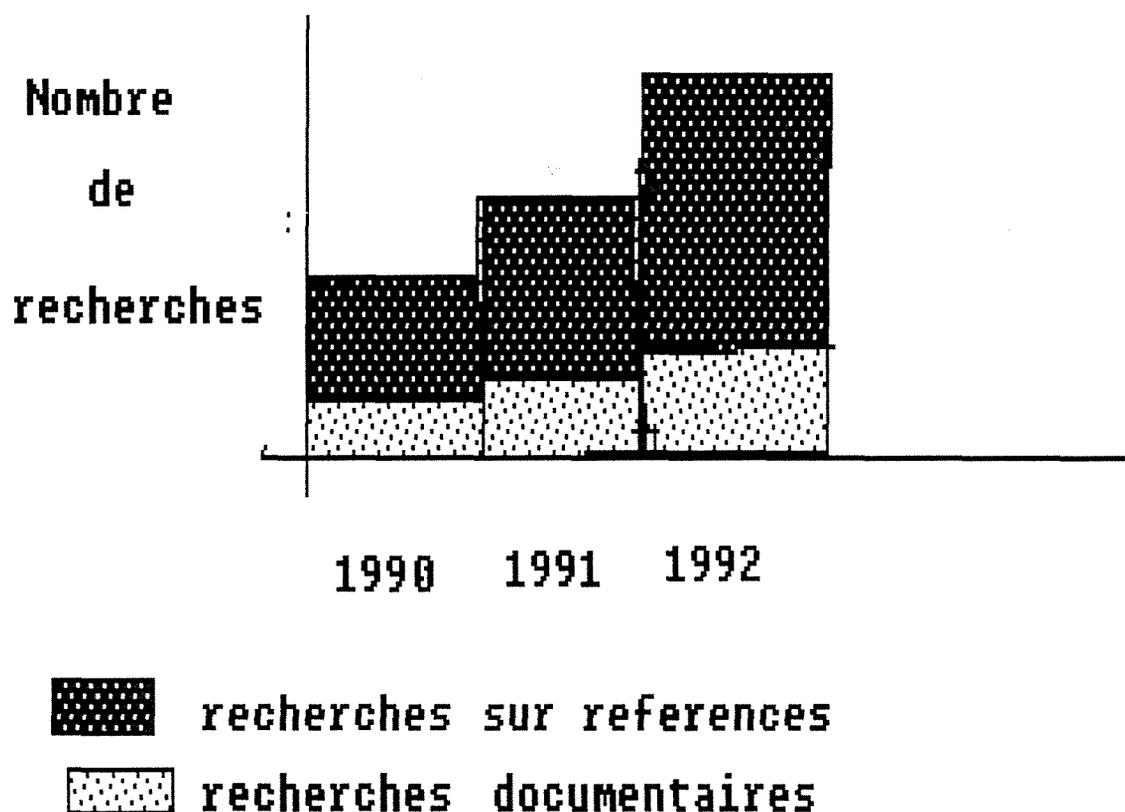


EVOLUTION ANNUELLE DES RECHERCHES EN DISTINGUANT LEUR NATURE

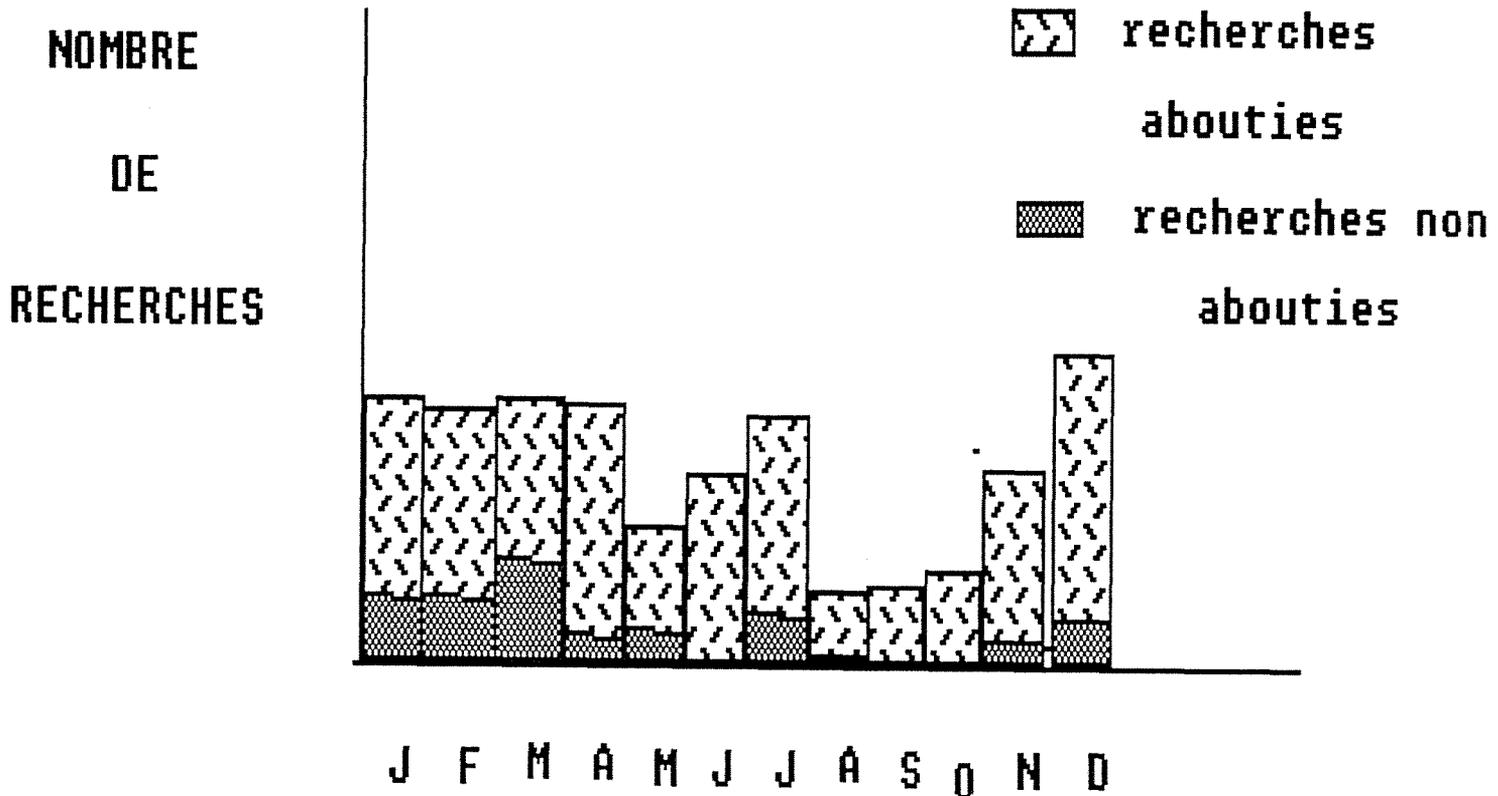
NOMBRE
DE
RECHERCHES.



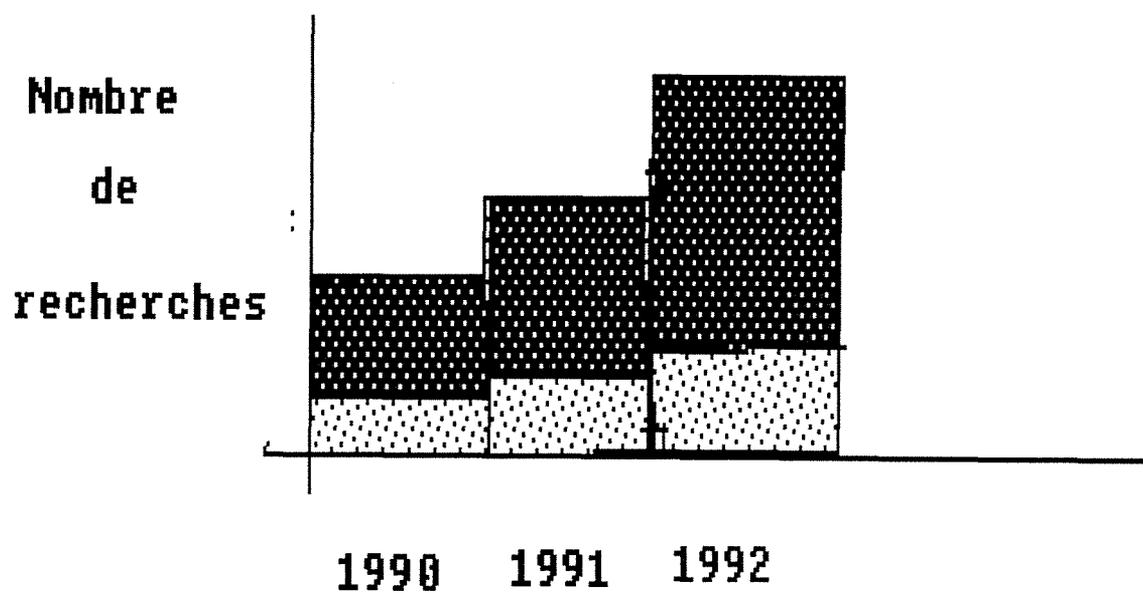
EVOLUTION DU NOMBRE DE RECHERCHES : RECHERCHES SUR REFERENCE/RECHERCHES DOCUMENTAIRES

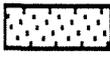


EVOLUTION DU NOMBRE DE RECHERCHES.

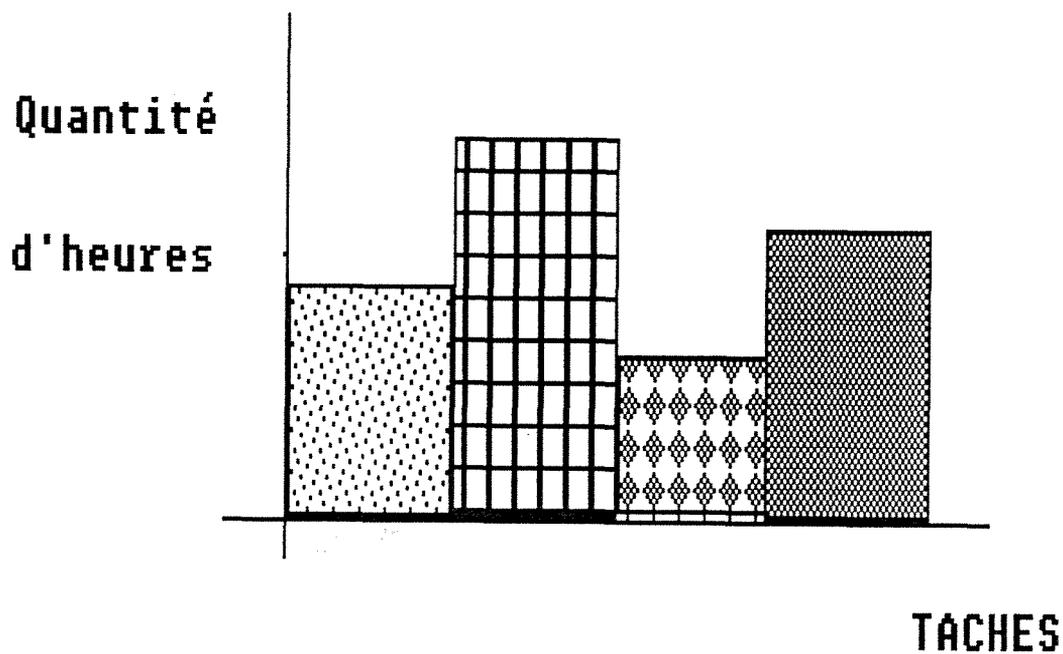


EVOLUTION DU NOMBRE DE RECHERCHES :
RECHERCHES TERMINEES/RECHERCHES NON TERMINEES



 recherches terminées
 recherches non terminées

REPARTITION DES DIFFERENTES TACHES PAR HEURES



LISTE DES QUESTIONS CLASSEES PAR THEME

HABITAT

N° 1 - Quelles sont les caractéristiques des logements insalubres ?

Descripteurs: LOGEMENT INSALUBRE / QUALITE DU LOGEMENT / BIDONVILLE

N° 12 - Comment obtenir un emprunt pour acheter un appartement ?

Descripteurs: Logement en propriété individuelle / Allocation logement / Epargne logement /

GEOGRAPHIE

N° 7 - Influence de la destruction de la couche d'ozone sur le climat.

Descripteurs: CLIMAT/METEOROLOGIE

Liste des recherches terminées

- N° 1. Quelles sont les caractéristiques des logements insalubres?

Date fin de recherche: 01/06/1992

- N° 12. Comment obtenir un emprêt pour acheter un appartement?

Date fin de recherche: 01/06/1992

- N° 7. Influence de la destruction de la couche d'ozone sur le climat.

Date fin de recherche: 01/06/1992

Liste des recherches non terminées

Date: 01/06/1992

- N° 1. Quelles sont les caractéristiques des logements insalubres?

- N° 12. Comment obtenir un emprêt pour acheter un appartement?

- N° 7. Influence de la destruction de la couche d'ozone sur le climat.

LISTE DES BDD INTERROGEES

Nom BDD	n° Question	Temp	Coût	Minitel O/N	Réseau O/N
Urbatel	3	30 mm	-	N	O
FEDDRE	7	45 mm	105 f	O	N
Urbamet	12	60 mm	140 f	O	N

Liste des questions classées selon leur satisfaction

Pertinent: 1

Complet: 1

- N° 1 - Quelles sont les caractéristiques des logements insalubres?

Pertinent: 2

Complet: 1

- N° 7 - Influence de la destruction de la couche d'ozone sur le climat.

- N° 12 - Comment obtenir un emprunt pour acheter un appartement?

LISTE DES INFORMATIONS EN RETOUR/SERVICE OU DIRECTION

Informations	Service ou direction	Date
- Rapport d'activité	DAFAG	03/05/1992
- Rapport technique sur constructions	DAU	06/01/1992
- Note sur Urbatel	STU	10/03/1992

LISTE DES DIRECTIONS ET DES SERVICES AVEC LE NOMBRE DE QUESTIONS DEMANDEES.

DIRECTION/SERVICE	NOMBRE DE QUESTIONS
DAFAG	60
DAU	30
DC	45

ANNEXE VI

MANUEL UTILISATEUR.

Module de statistiques de gestion.

Touches fonctions.

TOUCHES FONCTIONS

F1: Aide

F2: Ouverture table

Escape: Sortie et annule

Touches de bas d'écran, de l'écran de saisie des fichies.

M: [M]odifier: modifie l'enregistrement en cours.

X: sortie et sauvegarde

A: [A]nnuler: Annule l'enregistrement saisi.

E: Imp-[E]cran: imprime l'écran en cours.

[RC]: page suivante

F: [F]in de série: termine la visualisation retour au menu.

P: [P]age suivante

D: [D]étruire: destruction logique de l'enregistrement.

V : [V]isualiser : permet de visualiser les fiches.

F10 ou N: Nouvel enregistrement.

I: [I]mprimer: Sortie des graphiques sur l'imprimante.
Il faut préalablement allumer l'imprimante.

I.1. Enregistrer une fiche.

PROCEDURE : ISABEL

G.. Statistiques de gestion.
F.. Saisie, MAJ, consultation et destruction
d'une fiche.
F.. Création d'une fiche.

I.2. Modifier ou mettre à jour des fiches.

Cela permet de compléter une fiche en rentrant des éléments de réponse ou bien de rentrer la date de fin de recherche si la recherche est terminée.

PROCEDURE : ISABEL

G.. Statistiques de gestion
F.. Saisie, MAJ, consultation et destruction
d'une fiche.
E.. Mise à jour, consultation ou destruction
d'une fiche.
<RC> permet de passer d'un critère de recherche à l'autre.

0 pour indiquer oui dans les critères recherches terminées ou non terminées.

F2 pour ouvrir les tables des :

- thèmes
- Nom
- Services
- Organisme
- Secteur
- qualité

Pg Dn pour aller directement en bas de l'écran.

V pour visualiser les références. Celles-ci vont s'afficher de la plus récente à la plus ancienne.

F10 pour passer à l'enregistrement suivant.

F pour sortir de la série.

E pour imprimer la fenetre actice.

I.3. Détruire une fiche.

Cela peut être nécessaire lorsque la recherche a été annulée par l'utilisateur.

PROCEDURE : ISABEL

G.. Statistiques de gestion
F.. Saisie, MAJ, consultation et destruction
d'une fiche.
E.. Mise à jour, consultation ou destruction
d'une fiche.

<RC> permet de passer d'un critère de recherche à l'autre.

O pour indiquer oui dans les critères recherches terminées ou non terminées.

F2 pour ouvrir les tables des :

- thèmes
- Nom
- Services
- Organisme
- Secteur
- qualité

Pg Dn pour aller directement en bas de l'écran.

V pour visualiser les références.

D pour détruire une fiche.

remarque : La destruction de la fiche n'est que logique c'est à dire que l'enregistrement reste en mémoire mais n'apparaît plus à l'écran lors des visualisations, éditions et mises à jour.

I.4. Circuler dans les masques de saisie.

I.4.1. Ecran de saisie des fiches.

Pd Dn et Pd Up pour aller rapidement de haut en bas du masque.

pour aller ou revenir d'un champs à l'autre.

Pour se déplacer à l'intérieur d'un champ.

[RC] permet de valider un choix.

permet d'aller au début ou à la fin de la ligne.

Pour valider un choix, mettre [*] dans les cases.

Exception : Pour le champ Avis : mettre un chiffre compris entre 1 et 5 pour pertinent et complet.

I.4.2. Comment remplir les différents champs du bordereau?

Champ du bordereau

Ecran n°1

Champ date: - permet de sortir des statistiques entre une date donnée.

- permet de retrouver les fiches pour les MAJ

Mode de demande: s'il est rempli, il permet d'obtenir les statistiques suivantes:

Un camembert de la répartition annuelle des modes de formulation des recherches.

Interne/externe: champ obligatoire permet d'obtenir les statistiques suivants:

Fréquentation mensuelle du centre sur une année.

Fréquentation annuelle du centre sur plusieurs années.

Répartition annuelle utilisateurs externes.

Répartition annuelle utilisateurs internes.

Répartition des Demandes/nature et/type d'utilisateurs.

Direction/service: champ obligatoire. Seul le premier niveau est pris en compte

permet d'obtenir des statistiques suivantes:

- Répartition annuelle utilisateurs internes

- Répartition des Demandes par nature et par services pour utilisateurs internes.

Secteur d'activité: champ obligatoire.

permet d'obtenir les statistiques suivantes:

- Répartition: annuelle utilisateurs externes.

- Répartition: Nature des demandes des utilisateurs

externes/secteur.

Champ qualité: Champ obligatoire.

permet d'obtenir les statistiques suivantes :

- Répartition utilisateurs externes/qualité histogramme
- Répartition: Nature des demandes des utilisateurs externes/qualité.

Champ Nature Demande: Champ obligatoire.

- permet d'accéder à l'écran n°2 si un * est dans la case des recherches documentaires.

- permet d'obtenir les statistiques suivantes:

- Evolution du nombre de recherche sur une ou plusieurs années.

- Répartition annuelle des recherches terminées/nature.

Champ avis

- permet d'obtenir la liste des questions classées selon leur staisfaction.

Champ Documents utilisés: champ à remplir d'après la liste des documents consultés par les utilisateurs dans la partie "documents demandés" de la fiche utilisateur.

-permet d'obtenir la Répartition annuelle des consulta-tions selon leur type.

Champ Prestations

- Permet d'obtenir un camembert représentant la réparti-tion annuelle des prestations.

Champ résultats: Il s'agit de la forme sous laquelle sont communiqués les résultats.

- Permet d'obtenir un camembert représentant la Répar-tition annuelle des modes de réponse aux questions.

Informations en retour:

Permet d'obtenir la liste des informations en retour par service ou par Direction.

Ecran n°2

Champ Thème: champ obligatoire.

Permet d'obtenir les statistiques et éditions suivantes:

- histogramme représentant: la répartition annuelle des thèmes de recherche.
- liste des questions classées par thème: Seule le 1er thème est pris en compte.

Champ BDD:

Permet d'obtenir les statistiques et éditions suivantes

- Camembert: répartition des interrogations de BDD/BDD
- Liste des BDD interrogées.
- Liste des descripteurs utilisés
- Liste des BDD avec leur coût d'interrogation réparti entre les interrogations du minitel et ou du réseau.

Champ Question: champ obligatoire

Permet d'obtenir les éditions suivantes:

- Liste des questions classées/thème de recherche avec leur numéro
- Liste recherches terminées avec leur numéro
- Liste recherches non terminées avec leur numéro

Champ Recherche terminée: champ obligatoire

Permet d'obtenir la :

- Liste des recherches terminées
- Liste des recherches non terminées

Champ Date fin de recherche: champ obligatoire

à remplir lorsque la recherche est terminée.

Permet d'obtenir:

- Liste des recherches terminés
- faire la purge du fichier des fiches

Champ:Commentaire

Il est laissé à la libre appréciation des utilisateurs. Il peut être utilisé pour indiquer les pistes de réponse ou pour indiquer, le nom de la personne qui s'occupe de la recherche...

I.4.2. écran de saisie des tâches.

PROCEDURE : ISABEL

G.. Statistiques de gestion

T.. Gestion des temps/ Produits

T.. Tâches.

N° de la semaine ? :

Indiquer le numéro de la semaine voulue.

Mettre 1 s'il s'agit de la première fois que

vous accédez à votre fichier.

Lorsque l'on arrive sur l'écran de saisie, le curseur se trouve directement en bas d'écran au niveau des commandes de bas de page: pour rentrer les données, il faut appuyer sur M pour [M]odifier: le curseur vient alors se placer après le N°. Vous devez ensuite remplir les dates de la semaine de travail que vous voulez saisir.

Pour revenir aux touches de bas d'écran, il faut appuyer sur la touche

La touche <RC> permet de passer à la saisie du premier jour de la semaine.

Il existe deux manières de rentrer les tâches:

- par l'intermédiaire du clavier: il faut créer des abréviations des tâches à saisir car vous n'aurez pas la place suffisante pour rentrer l'intitulé complet de la tâche.

- par l'intermédiaire d'une table ouverte composé du code des tâches et de leur développé. L'ouverture de la tâche est possible grâce à la touche F2. Pour se déplacer dans la table, il suffit d'appuyer sur les touches

Le code de la tâche choisie viendra s'inscrire sur la ligne où se trouve le curseur si vous appuyez sur la touche <RC>

Le déplacement dans le planning de la semaine se fait grâce aux touches suivantes:

- le curseur se place sur le jour suivant

- le curseur se place sur le jour précédent

- le curseur se place sur la plage horaire suivante

ou précédente du jour que vous êtes en train de saisir.

cette touche permet d'aller directement au bout de la semaine.

cette touche permet d'aller se positionner sur le premier jour de la semaine.

ces touches permettent de se positionner directement sur la première ou dernière plage horaire.

- F4 permet de valider un jour ou une semaine.

- permet d'accéder dans le champ "total"

- permet de faire s'afficher le total horaire du jour.

- R permet d'obtenir le récapitulatif horaire hebdomadaire par tâche.

Les numéros placés dans la colonne heures correspondent à une heure de travail.

Les unités 9 et 10 correspondent aux heures supplémentaires effectuées. Il en est de même pour la colonne Week End.

N.B. : Il est possible d'utiliser cet écran comme planning hebdomadaire pour noter les rendez-vous et d'y inscrire par la suite les tâches effectuées au cours de cette semaine par dessus grâce à la commande Modifier.

Attention : pour cela, il faut se rappeler du numéro de la

semaine car il s'agit du seul moyen d'accéder à l'écran de saisie de la semaine demandée. Sinon rentrez le numéro 1 et parcourez les semaines avec la touche <RC>.

II. Sortie des graphiques sur l'imprimante.

II.1. Impression des graphiques.

Il ne faut pas penser qu'il n'est possible que de sortir des représentations graphiques que sur une année. En réalité, le graphique s'imprimera en fonctions des données rentrées par l'intermédiaire de l'écran de saisie des fiches. Si les données n'ont été rentrées que sur un ou deux mois au cours de l'année demandée, le graphique représentera une répartition mensuelle ou bimestrielle.

Pour obtenir, la fréquentation mensuelle du centre sur une

année ou bien l'évolution du nombre de recherches sur une ou plusieurs années. La procédure à suivre est la suivante :

PROCEDURE : ISABEL

G. Statistiques de gestion.

E. Editions statistiques.

U. Statistiques utilisateurs

R. Statistiques recherches

F. Fréquentation annuelle du centre

E. Evolution du nombre de recherches.

année de départ :

année de fin :

indiquer la même année de départ et de fin.

exemple : année de départ : 1988

année de fin : 1988.

L'année de départ est l'année la plus ancienne.

L'année de fin est l'année la plus récente.

F10 pour valider les années demandées.

Allumer l'imprimante

I. pour imprimer.

La commande **Imprimer** permet la sortie directe sur l'imprimante (si celle-ci a bien été allumée) du graphique .

Deux messages d'erreur peuvent s'afficher :

- Attention imprimante non allumée.

Dans ce cas, il suffit d'allumer l'imprimante et de recommencer.

- Impossible de sortir le graphique faute de données.

Ce message est plus lourd de conséquences. Il signifie que :

- vous vous êtes trompé d'année.
- vous n'avez pas saisi le champ ou l'un des champs concernés par l'impression graphique dans le masque de saisie. Dans ce cas, il n'est pas possible de sortir cette impression graphique.

II.2. Edition des listes.

Liste des questions classées par thème.

Cette édition indique le numéro de la question, son intitulé et les descripteurs utilisés pour donner la réponse.

Cette édition doit permettre ainsi à l'utilisateur de savoir s'il a une question traitée une question proche de celle qu'il a à traiter.

Seul le premier thème est pris en compte pour cette répartition des questions.

Liste des recherches terminées.

L'édition indique le numéro de la question, l'intitulé de la question et la date de fin de recherche.

Liste des questions non terminées.

L'édition indique le Numéro de la question et son intitulé.

Liste des BDD interrogées.

L'édition se présente sous la forme d'un tableau avec :

- le nom de la banque de données
- le numéro de la question
- le temps d'interrogation de la Banque de données
- le mode d'interrogation de celle-ci: Minitel ou réseau.

Liste des questions classées selon leur satisfaction.

L'édition indique l'indice de satisfaction, le numéro de la question ainsi que son intitulé.

Les questions sont classées par ordre croissant de satisfaction.

Liste des informations en retour par service ou direction.

Tableau contenant les informations apportées par l'utilisateur au service de documentation avec le nom de la direction à laquelle l'utilisateur appartient.

PROCEDURE : ISABEL

G. Statistiques de gestion.

E. Editions statistiques

L. Editions de listes.

Date de debut: date à partir de laquelle la liste va être imprimée.

Date de fin : l'indication est facultative. Si aucune date n'est rentrée, il s'agit implicitement de la date du jour.

Remarque : une autre liste peut être obtenue.

La liste des directions et des services avec le nombre de questions demandées.

PROCEDURE : ISABEL

G. Statistiques de gestion

E. Edition statistiques

U. Statistiques utilisateurs

I. Répartition annuelle: utilisateurs internes/externes

L. Liste des directions et services avec le nombre de questions demandées.

III. Sauvegardes du fichier des fiches et des fichiers confidentiels.

Les sauvegardes des fichiers du module de statistiques de gestion interviennent avec celles de tous les autres fichiers Geremi:

La procédure est identique à celle décrite dans le manuel utilisateur Isabel:

ISABEL

U. Utilitaire

S. Sauvegardes

G. pour sauvegarder les fichiers Geremi lecteur ou répertoire.

a:

Introduire la disquette N° 1 dans le lecteur a: et appuyer sur n'importe quelle touche du clavier (hors touche fonction) lorsque la disquette est introduite.

IV. Purge des fichiers.

Afin de se conformer à la loi de 1978 "Informatique et libertés" ainsi qu'aux directives de la C.N.I.L., une purge des fichiers a été prévue.

ISABEL

A. Utilitaires.

Utilitaires GEREMI.

F. Purge des fichiers de gestion
F. Purge du fichier des fiches.
T. Purge des fichiers confidentiels.
"Entrer votre code personnel :"

ANNEXE VII

AIDES Ecran de saisie N°2

QUESTION : _____

Autres Organismes contactés : _____

THEMES de la recherche:[*] T _____

NOM BDD	M/R/CD	Durée	COUT	Décripteurs
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----

Hors Délai : NON [] OUI [] Date Fin de recherche: ----/--/--

Commentaire ou réponse : _____

[M]odifier [A]nnuler [F]in de série [D]étruire Imp-[E]cran [P]age
précédente Esc:sortie sans sauv. X : Sortie avec sauv.
Ouverture de la table possible avec la touche F2.

AIDES Ecran de saisie N°2

QUESTION : _____

Autres Organismes contactés : _____

THEMES de la recherche: _____

NOM BDD[*]	M/R/CD	Durée	COU	Décripteurs
----- []	----	----	----	-----
----- []	----	----	----	-----
----- []	----	----	----	-----
----- []	----	----	----	-----

Hors Délai : NON [] OUI [] Date Fin de recherche: ----/--/--

Commentaire ou réponse : _____

[M]odifier [A]nnuler [F]in de série [D]étruire Imp-[E]cran [P]age
précédente Esc: sortie sans sauv. X : Sortie avec sauv.

BDD: abréviation de Banque de données.

AIDES Ecran de saisie N°2

QUESTION : _____

Autres Organismes contactés : _____

THEMES de la recherche: _____

NOM BDD	M/R/CD	Durée	COUT	Décripteurs
-----	[*]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----

Hors Délai : NON [] OUI [] Date Fin de recherche: ----/--/--

Commentaire ou réponse : _____

[M]odifier [A]nnuler [F]in de série [D]étruire Imp-[E]cran [P]age
précédente Esc:sortie sans sauv. X : Sortie avec sauv.

Remplir avec les initiales indiquées : M: Minitel; R:réseau; CD: CD rom

AIDES Ecran de saisie N°2

QUESTION : _____

Autres Organismes contactés : _____

THEMES de la recherche: _____

NOM BDD	M/R/CD	Durée	COUT	Décripteurs
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----
-----	[]	----	----	-----

Hors Délai : NON [] OUI [] Date Fin de recherche: ----/--/--

Commentaire ou réponse :_*] _____

[M]odifier [A]nnuler [F]in de série [D]étruire Imp-[E]cran [P]age
précédente Esc:sortie sans sauv. X : Sortie avec sauv.
Fin de saisie (O/N) ? O retour à l'écran précédent.

ANNEXE VIII

Ergonomie

MANUEL QUALITE ver 2.0

(version 2 de la recommandation en date du 06/01/92)

Objet :

Le SCILE recommande dans le cadre du développement des applications nationales de gestion le suivi du manuel qualité ver 2.0.

Et plus particulièrement à propos des recommandations sur la vue externe du logiciel (Cf p 187 à 211).

Pour ce qui concerne l'utilisation des touches de fonction, une recommandation générale est définie comme suit :

- F1 pour appel à l'aide (contextuelle ou générale)
- ENTER pour valider un choix ou un champ
- ESC pour sortir de la session de travail sans sauvegarde du travail ou du choix en cours
- F10 pour validation d'une session de travail
- F2 pour appel d'une table d'exemple pour aide à la saisie

Mesures d'accompagnement :

Ponctuellement chaque point d'appui pourra aider une équipe de développement à mettre en oeuvre ces recommandations.

Le SCILE en la personne de Th. COURTINE se met à la disposition des équipes produits pour les aider et valider leur description de l'ergonomie d'un logiciel à développer.

Evolution :

Un groupe de travail se réunira cette année pour définir le cadre de réponse des caractéristiques de la vue externe d'un logiciel.

Une nouvelle version du manuel qualité ver 3.0, sera disponible début 92 qui fera référence à la démarche issue du corps de méthode EQUIP/1.

Personne responsable du dossier :

Th. COURTINE

Présentation générale

La vue externe du logiciel

L'introduction de l'ergonomie dans la conception des systèmes informatiques implique une nouvelle approche marquée par le souci du confort des utilisateurs : la qualité de la production informatique ne se mesure plus seulement par le critère d'adéquation aux besoins exprimés dans le cahier des charges mais aussi par le constat de la meilleure adéquation possible entre une tâche à exécuter et les capacités de la machine à la satisfaire sur un plan de convivialité.

La vue externe suppose que l'on privilégie le point de vue de l'utilisateur dans l'analyse du dialogue homme/machine c'est-à-dire que l'on se préoccupe du confort de l'utilisateur, de la facilité d'apprentissage et d'usage de l'outil qui lui est remis.

La vue externe du logiciel permet d'introduire une démarche ergonomique dans le développement des applications, une fois intégré le fait que l'ergonomie est, par son approche, l'un des facteurs de succès de l'implantation d'un produit.

Cependant, elle ne se limite pas à ce qui est présenté aujourd'hui dans ce chapitre. D'autres parties viennent ou viendront compléter ce développement.

Il s'agit de :

- la documentation utilisateur (qui est traitée dans le fascicule "Documentation") et d'autres aspects qui feront l'objet de développements ultérieurs,
- les didacticiels,
- l'aspect ouverture des applications (extraction de données permettant de les exploiter de manière spécifique avec les logiciels recommandés),
- l'établissement de règles qui facilitent le dialogue avec le réseau d'assistance,
- tout ce qui facilite l'exploitation de l'application : la transparence vis à vis du système d'exploitation et de la configuration matérielle, l'installation **automatique**, le paramétrage **assisté**, la mise en oeuvre **automatique**,
- l'aspect sécurité (sauvegarde, restauration, reprise).

Ces deux derniers items sont souvent regroupés sous le vocable de "**packaging**" de l'application



Les enjeux

Imaginons un conducteur automobile amené à changer de véhicule régulièrement et découvrant sur chacun de ces véhicules des commandes différentes pour effectuer les manoeuvres habituelles :

- pédales d'accélérateur et de freins interverties,
- levier de vitesse à gauche ou à droite du conducteur,
- embrayage à la main ou au pied,
- etc...

Il est vraisemblable que les statistiques d'accident battraient largement les records actuels et que les faits divers dus à l'irritabilité des conducteurs vicieraient défrayer la chronique !

Reconnaissons que pour des raisons évidentes de sécurité et de confort au volant les constructeurs à quelques menus détails près respectent une certaine homogénéité dans la conception des véhicules !

En ce qui concerne l'informatique, on s'aperçoit que le minimum n'est pas toujours fait actuellement pour garantir à l'utilisateur final un usage harmonieux des applications.

Hormis la variété des machines (souvent différentes au niveau de la conception des claviers), la diversité d'utilisation des touches de commande, la divergence existante au niveau de la conception des applications obligent l'utilisateur à des efforts d'adaptation permanents et soulignent le fait que l'on tient relativement peu compte des risques d'erreur liés à des manipulations différentes d'une application à l'autre.

Le développement de la micro-informatique ces dernières années met en relief ce phénomène.

C'est pourquoi, de la même façon qu'un effort a été entrepris dans le Ministère pour limiter la diversification des matériels, il est urgent d'introduire certains standards de base dans la conception des logiciels.

Ce n'est pas à l'utilisateur à s'adapter à l'informatique, mais aux informaticiens à développer des produits qui respectent le confort des usagers.

D'où la nécessité d'isoler un ensemble de recommandations et de standards allant dans le sens de l'amélioration et de l'uniformisation des interfaces.

Or les choix faits à ce propos ne sont pas neutres, car les enjeux sont importants. Ils sont de deux ordres :

- ==> pour les utilisateurs,
- ==> par contre-coup pour les développeurs

Du point de vue de l'utilisateur

- facilité d'apprentissage
- bonne appropriation de l'outil
- facilité de mémorisation de l'application
- diminution des erreurs de manipulation
- facilité de passage d'une application à l'autre
- moins de fatigue
- gain de productivité

Du point de vue des développeurs

- maîtrise de l'outil
- simplification de la tâche (moins de questions à se poser puisqu'il y a des réponses pré-établies)
- gain de productivité

Pourquoi des standards ?

Le standard est un enjeu pour l'uniformité. L'application de quelques règles empiriques ne suffit pas à améliorer la qualité d'un produit. L'ergonomie s'appuie sur l'étude des outils existants sur le marché et sur l'utilisation qui en est faite : de ces études découlent des règles à respecter pour assurer le confort de l'utilisateur.

Leur application peut prendre de nombreuses formes ce qui nous incite à aller plus loin que la simple énonciation de directives générales.

Comme nous l'avons vu, ce document est élaboré à partir d'une étude de faisabilité dont les résultats ont fait l'objet d'une évaluation très fine ayant présidé à l'élaboration d'un certain nombre de recommandations. Cette étude répond à une double exigence : celle de l'utilisateur quant à la convivialité des applications et celle des contraintes matérielles et logicielles. Elle a donc été faite à partir des outils de développement existants dans le Ministère et prend en considération les impératifs liés à ceux-ci. C'est pourquoi il a été possible d'ériger certaines de ces recommandations en standards quand rien ne s'est opposé à leur application d'un point de vue technique et que le gain pour l'utilisateur est manifeste.

Nous définissons ainsi ce qu'est un standard et une recommandation :

STANDARD

Règle qu'il faut adopter dans toutes les applications dans le but d'améliorer le confort de l'utilisateur (l'enjeu est le respect d'une certaine uniformité entre les applications).

RECOMMANDATION

Principe dont l'application est souhaitée et concourt aux orientations retenues mais ne peut être imposé pour des raisons de difficulté de réalisation technique dans certains cas.

Dans le temps une recommandation peut évoluer jusqu'à devenir un standard (en fonction des nouveaux matériels et logiciels arrivant sur le marché).

Présentation des standards et recommandations

Nous listons maintenant l'ensemble des recommandations et des standards qui sont retenus aujourd'hui.

Ceux-ci sont structurées autour de 6 axes :

- installation et paramétrage initial,
- dynamique du dialogue,
- sémiotique et contenu d'écrans,
- touches de commande et de fonctions,
- logique des tâches standard,
- documentation.

Pour chacun d'eux, la présentation sera la suivante :

- objet de la rubrique
- présentation des règles de conduite en spécifiant s'il s'agit d'un standard ou d'une recommandation. Chaque règle de conduite est indiquée de façon synthétique et est éventuellement suivie d'une ou plusieurs options exclusives ou non.

Suivant les cas, un commentaire lèvera toute ambiguïté dans l'objectif recherché. On indiquera à quelle étape de la conception, du développement ou de la réalisation cette règle de conduite doit être prise en compte pour être parfaitement intégrée avec le maximum d'efficacité.

Ces quelques définitions vous aideront à comprendre les règles énoncées :

CADRE : partie de l'écran consacrée à une fonction spécifique et servant respectivement à l'affichage du menu, des messages, à l'espace de travail.

OPERATION : traitement effectué sur un ou plusieurs objets (par exemple saisie, mise à jour, copie etc...).

OBJET : entité à partir de laquelle sont effectués les traitements informatiques (par exemple : document, n° de compte, n° de dossier etc...).

GRAPHE D'ENCHAINEMENT : schéma général d'organisation des transactions d'une application.

Remarque

On trouvera parfois la spécification "Recommandation à approfondir" : il s'agit dans ce cas d'une règle présentant un intérêt particulier n'ayant pu, à ce jour, faire l'objet d'une étude suffisante. Nous rappelons à ce propos que ce document constitue un noyau dur autour duquel viendront s'articuler d'autres éléments nouveaux au fur et à mesure de l'évolution des outils dont nous disposons et également de la maîtrise acquise dans le domaine de l'ergonomie.

Ce manuel ne constitue pas un document de référence rigide, "bouclé" une fois pour toutes, il doit aussi permettre l'ouverture d'un dialogue entre toutes les parties concernées : son ambition est de créer une dynamique nouvelle dont le but ultime est de clarifier l'interface homme/machine.

Installation et paramétrage

Cette rubrique concerne le dialogue avant toute utilisation de l'application.

- le dialogue d'installation et de paramétrage initial doit être entièrement guidé par l'ordinateur.
- la phase d'installation doit être séparée de la phase de paramétrage afin de permettre à l'utilisateur de modifier son environnement matériel et fonctionnel sans être contraint de refaire un chargement du logiciel à chaque modification de son environnement (nouvelle imprimante série ou parallèle).

Deux règles de conduite se dégagent :

- **Le dialogue d'installation initial doit être guidé par le logiciel :**

(recommandation à approfondir)

- appel automatique des disquettes/bandes à charger,
- vérification de l'exhaustivité des modules chargés pour éviter le "trou noir" (lancement du logiciel, et panne d'exécution sans aucun message),
- contrôle de la capacité de la mémoire vive à accueillir l'exécution du logiciel.

- **Le paramétrage initial doit être guidé par le logiciel :**

(recommandation à approfondir)

- proposition d'une liste d'écrans supportés,
- proposition d'une liste d'imprimantes supportées,
- proposition d'une liste de cartes additionnelles éventuelles (gestion souris, communication, ...),
- guide de création des premiers mots de passe, comptes utilisateurs le cas échéant,
- reconnaissance et proposition des périphériques connectés à l'ordinateur,
- le paramétrage lié à l'environnement fonctionnel doit être modifiable à tout moment.

Ces deux recommandations sont abordées plus en détail dans le chapitre de ce manuel consacré à l'installation automatique.

Dynamique du dialogue

Cette rubrique concerne la topographie du graphe d'enchaînement des cadres

Les règles de conduite suivantes se dégagent :

- **Utiliser un graphe d'enchaînement simple, si possible planaire, facilement mémorisable par les utilisateurs. Le modèle hiérarchique est simple et très répandu, facilement mémorisé.**

Options :

S'orienter vers un graphe sous forme d'arbre dont les cadres "MENUS" sont les "noeuds", et les autres cadres les feuilles terminales [standard].

La facilité de compréhension et de mémorisation d'un dialogue basé sur un graphe ARBORESCENT est fortement perçue par les utilisateurs.

L'impact sur le développement est jugé bénéfique, car fortement lié aux méthodes de programmation structurée.

Se limiter si possible à 3 niveaux dans l'arbre menu/sous-menu/travail [recommandation].

Avoir un arbre équilibré : éviter des branches trop décomposées et d'autres trop dépouillée [recommandation].

L'arbre équilibré est jugé contraignant par les développeurs.

- **Indiquer à tout moment la position de l'utilisateur dans le graphe**

Options :

Nommer chaque cadre [standard].

Le fait de nommer chaque cadre n'impose pas de contrainte particulière.

Pour chaque cadre, l'utilisateur doit avoir la possibilité d'un retour au cadre précédent [standard].

Ceci ne facilite pas la tâche du réalisateur, mais est vivement souhaité par les utilisateurs.

Avoir une sortie d'urgence [standard]

Elle doit être générée par le réalisateur (éviter les pertes d'information) : néanmoins elle est jugée indispensable.

- **Le logiciel doit être flexible et avoir 2 niveaux de dialogue, débutant et expert [recommandation]**

Le débutant utilise peu souvent l'application et n'a pas le temps de la mémoriser.

L'expert en a fait son outil de travail.

La coexistence des 2 modes d'utilisation paraît donc souhaitable face à une séparation des 2 modes selon un profil d'utilisation.

Options :

Accès direct aux cadres de travail en mode expert [standard]

En mode débutant, l'utilisateur doit pouvoir accéder sans quitter sa tâche à tout cadre nécessaire à la bonne exécution de son opération (par exemple, affichage d'une liste susceptible d'aider une saisie, une recherche...) [standard]

Ceci est à juger en terme de conception.

L'accès à un cadre pour faciliter un travail est vivement souhaitable. Les difficultés de réalisation seront aplanies par les prochaines versions des outils de développement.

- **Adaptation à différents modes de travail**

Options :

Séparer les opérations et les objets (approche "boîte à outils") [recommandation].

L'approche "boîte à outils" est appréciée des utilisateurs, mais demande de sérieux efforts en conception et réalisation (plus adapté au domaine de la bureautique par exemple).

Si "boîte à outils" est possible techniquement : la faire, sinon privilégier l'approche objet.

Choisir l'objet, puis l'opération à effectuer sur cet objet [recommandation].

Le mode opération puis objet est rejeté par les utilisateurs

Le mode inverse (objet puis opération) est souhaitable et ne pose pas de problème technique, il est considéré comme facilitant la conception (ligne directrice).

- **Sécurité du dialogue : toute action doit avoir un "FEED-BACK"** (déplacement dans le dialogue ou message) [standard]

- **Toute action irréversible doit être précédée d'une demande de confirmation** [standard]

Option

Utiliser un cadre apparaissant au milieu de l'écran
[recommandation]

La demande de confirmation est indispensable pour les utilisateurs.

L'utilisation d'un cadre spécifique pour la demande de confirmation est de loin préférable à la création d'un message (l'évolution des outils permet vraisemblablement de faire évoluer cette recommandation en standard).

- **Prendre en considération les temps de réponse** [standard]

Le temps de réponse correspond au temps écoulé entre une action sur le dialogue et son Feed-back.

Options

Minimiser la variabilité d'une opération exécutée à des moments différents [recommandation]

Ce problème n'est pas très sensible chez les utilisateurs, il est surtout associé aux systèmes multipostes qui peuvent exécuter à des moments différents une même opération avec des temps de réponse différents.

Si le temps de réponse est supérieur à 5 secondes : message d'attente [standard]

Le problème des temps de réponse est très sensible chez les utilisateurs.

L'apparition d'un message d'attente ne pose pas de difficulté majeure.

Eviter les temps de réponse supérieure à 15 secondes
[recommandation]

Eviter les temps de réponse supérieurs à 15 secondes peut poser des problèmes techniques. De plus, les développeurs ne sont pas maîtres de tous les paramètres.

Ceci implique soit de restructurer la tâche, soit de permettre à l'utilisateur de faire autre chose en attendant (multitâches). Cette recommandation est à rattacher à la définition de la configuration.

Sémiotique et contenu d'écrans

Cette rubrique concerne l'analyse statique du contenu des cadres, de l'occupation physique de l'écran par les cadres.

- **Eviter l'utilisation de cadres exclusifs** [standard]

Les cadres (espace de travail, menus, message) sont exclusifs lorsqu'un seul peut apparaître à la fois à l'écran ; cette méthode n'est pas ergonomique car les contenus des cadres d'un dialogue sont très divers et l'oeil n'a jamais de repère à l'écran.

- **Choisir une partie fixe de l'écran pour la zone des menus (en ligne) et la zone des messages (ligne) par rapport à la zone de travail** [standard]

Les utilisateurs sont sensibles à la typologie suivante :

- partie haute de l'écran pour les cadres MENUS,
- partie basse de l'écran pour les messages,
- partie médiane de l'écran pour l'espace de travail.

- **Afficher simultanément plusieurs cadres de travail lorsque la tâche le nécessite [recommandation]**

L'apparition de plusieurs cadres à l'écran dont un seul est actif reste bénéfique pour les utilisateurs mais n'utiliser un multi-fenêtrage que si la tâche nécessite la consultation simultanée de plusieurs objets ou de plusieurs représentations d'un même objet (pas de multi-fenêtrage pour le plaisir de charger un écran ou de gérer des fenêtres !).

Options

Un cadre de travail apparaît en "sur impression" (et devient actif) sur un cadre de travail passif [recommandation].

Plusieurs cadres de travail dans des zones séparées de l'écran (dont 1 seul est actif) [recommandation].

- **Unifier la philosophie de gestion des menus [recommandation].**

Le menu principal est affiché en permanence dans la zone MENU (1 ou 2 lignes maximum), les sous-menus verticaux apparaissent en mode déroulant.

- **Adopter une règle unique d'ordonnement des options dans les menus [recommandation].**

Choisir si possible l'ordre logique par rapport à la tâche à effectuer (l'ordre logique dans les menus par rapport au travail à effectuer fait l'unanimité chez les utilisateurs).

Option

Sinon choisir l'ordre correspondant à la fréquence d'utilisation des options.

Choisir de la plus fréquemment utilisée à la moins fréquemment utilisée (statistiquement)

- **Désigner une option par déplacement d'un repère et validation de choix (en mode utilisateur débutant) [standard]**

- **Associer à chaque option un code en lettres [standard]**

- **Limiter le nombre d'options par menu à 10 au maximum. Ceci doit être prévu dès la conception au moment de la préparation du graphe [recommandation]**

- **Si les options sont présentées en colonne, il faut les justifier à gauche par rapport au cadre menu et non pas les centrer [standard].**

- **Indiquer les options non sélectionnables à un instant donné (action préventive plutôt que curative) [recommandation].**

- **Proposer un maximum d'options par défaut [recommandation], soit :**

- proposer par défaut l'option la plus fréquemment utilisée,
- proposer par défaut l'option la moins dangereuse,
- proposer par défaut l'option de retour au menu précédent,

- **Dans chaque menu, indiquer les options qui aboutissent à un sous-menu [recommandation]**

En spécifiant après l'option en question "option suivie de ..." (ce qui indique à l'utilisateur que l'option sélectionnée appelle un sous-menu).

En ce qui concerne les cadres de travail, il faut respecter en priorité des règles permettant d'assurer la lisibilité des écrans.

- **Ne pas occuper plus de 25 % de potentiel de caractères d'un cadre [Recommandation]**

- **Minimiser l'utilisation du clignotement, ne l'utiliser que dans certains cas bien précis [standard].**

Indiquer une action obligatoire à effectuer immédiatement (qui va d'ailleurs supprimer le clignotement).

- **Ne pas utiliser plus de 4 couleurs (ou niveaux de gris) [recommandation]**

- **Assurer une bonne lisibilité en noir et blanc [standard]**

- **Unifier le choix des couleurs : les couleurs ont toujours la même signification quel que soit le chemin de dialogue emprunté.**

Options

Le rouge pour les messages de danger ou d'interdiction [standard]

La préférence des utilisateurs entre des caractères sombres sur fond clair et le contraire dépend de la qualité et de la résolution des écrans.

Minimiser le jaune [recommandation]

Utiliser le vert pour les autorisations [recommandation]

De façon plus générale, des standards et recommandations très précises sur l'emploi des couleurs pourront être faites lorsque le noir et blanc ne sont plus que marginal pour les applications du Ministère.

- **Séparer par une méthode typographique les zones [recommandation] :** par exemple, employer des couleurs différentes pour repérer les zones fixes des zones variables, ou les zones protégées des zones modifiables.

La séparation des zones est très liée aux possibilités des outils. Une solution serait d'utiliser la sous-brillance, la brillance normale et la sur-brillance.

Il faut éviter la vidéo-inverse, jugée fatigante (à juste titre !).

- **Utiliser toujours le même mode de saisie des données.**

Option :

Le mode de saisie zone à zone [standard]

Le mode de saisie zone à zone impose de valider une zone de saisie avant de passer à la suivante.

- **Utiliser toujours le même mode de détection des erreurs**

Options

Effectuer les contrôles unitaires après chaque zone.

Effectuer un contrôle d'ensemble, de cohérence avant de valider le cadre [recommandation]

L'erreur unitaire correspond à une zone erronée indépendamment des autres zones (par exemple : entrer de l'alpha-numérique dans une zone numérique)

L'erreur de cohérence correspond à une incompatibilité entre plusieurs zones sans erreur unitaire par ailleurs.

Il ne faut indiquer qu'une erreur à la fois.

- **Lorsqu'une zone de saisie ne peut prendre que quelques valeurs, les indiquer**

Options

L'indiquer dans un message d'aide associé

Faire apparaître les choix dans une fenêtre associée à la zone (cette solution est plus attrayante pour les utilisateurs) [recommandation].

Unifier la présentation des dates (JJ/MM/AA) [standard].

- **Indiquer le format des zones variables numériques dans un message associé (ex. : "125,12") [standard].**

- **L'utilisateur ne doit pas être contraint dans ses saisies [standard].**

- ne pas être obligé de cadrer ses saisies,
- ne pas être obligé de saisir les zéros non significatifs,
- ne pas être obligé de saisir des espaces.

- **Structurer les informations dans les écrans et les bordereaux selon une cohérence fonctionnelle (accessible à l'utilisateur) et non pas technique ou seulement esthétique [standard].**

- **Utiliser la même topographie des données sur un cadre, pour effectuer toutes les opérations possibles sur le même objet (saisie, consultation, modification...) [standard].**

- Pour les listes (tableaux), indiquer la position de l'objet courant (M) dans la liste, et le nombre total d'objets (N) dans la liste.

Option

L'indiquer dans une zone liée au tableau (N/M) [recommandation]

- Permettre 2 modes de balayage (lent et rapide) en mode "tableau" : [standard]

Options

Défilement 1 par 1 en mode lent

Par paquets (page par page) en mode rapide

- Aller directement en début et en fin dans une liste.

Recommandation à approfondir en fonction des outils qui le permettent.

- Utiliser continuellement la zone "messages" de l'écran pour informer l'utilisateur sur l'opération, l'objet, l'option, en cours d'utilisation :

Option

Lier à chaque option d'un menu ou zone d'un cadre un message d'explication [standard]

Indiquer toujours les différentes possibilités offertes à l'utilisateur à un moment donné [recommandation]

Eviter d'utiliser des sigles dans les messages [recommandation]

Cette recommandation est à pondérer, car certains sigles sont très explicites pour un domaine d'activité, et inconnus pour un autre. Le travail repose sur le concepteur.

- Utiliser dans les messages les termes de vocabulaire de l'utilisateur et non pas les termes de vocabulaire technique [standard]

(pas de : "cet enregistrement n'existe pas dans le fichier" mais plutôt : "votre pétitionnaire n'a jamais été référencé").

L'effort est à faire à la conception : il est impératif que les concepteurs donnent les libellés précis et tous les messages.

Touches de commandes et de fonctions

Cette rubrique concerne plus généralement l'interaction homme/machine (clavier, souris...) pour piloter les enchaînements des cadres au travers des options.

Les touches de commande permettent de sélectionner une option proposée, en liaison avec le "code" associé à l'option.

L'utilisation d'un langage de commande est spécifique à des outils de type bureautique, CAO/DAO, PAO, etc... Il est (pratiquement) sans objet dans les domaines de gestion du Ministère.

- Eviter les commandes en 2 temps (ex : entrer le choix puis validation : "yes or no + validation") pour sélectionner une option [standard]
- Eviter les commandes nécessitant la pression simultanée sur plus d'une touche (sauf pour les manipulations dangereuses) [recommandation]
- Eviter l'option "taper sur une touche quelconque", même pour un abandon de choix [recommandation]
- Choisir un nombre de lettres fixe pour les abréviations [standard]
- Utiliser une méthode unique d'abréviation : la TRONCATURE (ex : ABREV) [standard]
- N'utiliser qu'une abréviation par commande [standard]
- Associer à chaque touche fonction (F1 à F12) la même action [recommandation à approfondir]
- Sauvegarder l'UNICITE de l'action d'une touche au sein d'une application [recommandation]
- Si plusieurs actions sont affectées à la même touche fonction, elles doivent être cohérentes et d'importance égale [recommandation]
Cohérence : par exemple VISUALISER et EDITER.
Importance égale : par exemple éviter d'associer à une même touche fonction un appel d'aide et un effacement complet de l'écran par exemple.

- Affecter à des touches proches des actions de même gravité [recommandation]

- Uniformiser les touches liées aux fonctions standards

F1 ==> AIDE

ESC ==> ABANDON

RETURN ==> VALIDATION

Flèches ==> déplacement

Recommandation importante à approfondir

- Uniformiser la touche de sortie d'urgence

Recommandation à approfondir pour les mêmes raisons que ci-dessus

Logique des tâches standards

Cette rubrique s'intéresse au dialogue "UTILITAIRE" de l'application, donc ne concernant pas les opérations du domaine fonctionnel. Un bon moyen pour détecter ces tâches standards est de vérifier qu'elles sont communes à un ensemble d'applications différentes.

On peut les classer en 3 grandes catégories : gestion des objets, gestion des sorties, gestion des paramètres.

- Regrouper et gérer les tâches standards de la même façon :

- pour toutes les applications quel que soit le matériel,
- pour toutes les applications d'un même matériel.

Recommandation à approfondir dans ses modalités d'application.

La gestion commune des tâches standards facilite beaucoup la conception et la réalisation sur un même matériel. Ceci n'est pas possible d'emblée et nécessite un ensemble de recommandations et de standard sur le sujet pour l'élaboration desquelles la réflexion doit continuer.

- Unifier la gestion des tâches standards : gestion des objets, des sorties, des configurations.

soit

3 options du menu principal,

ou

2 options du menu principal (objets, sorties) et configuration diluée respectivement dans ces 2 options,

ou

1 seule option de menu principal.

Recommandation sur laquelle la réflexion doit être poursuivie afin de définir des règles précises.

- Optimisation des saisies : l'utilisateur ne doit pas avoir à entrer plusieurs fois les mêmes données, ou à entrer des données qui pourraient être dérivées par le logiciel d'autres données déjà existantes [standard]

Ce standard doit être respectée au niveau de la conception

- Pour effectuer les sélections à l'écran, 2 options possibles :

Options

Utilisation du clavier, 2 modes de sélection sont possibles [standard]

1) flèches de direction + touche de validation

2) saisie des premières lettres de l'option choisie

(cf. paragraphe sur la troncature dans la partie touches de commande et de fonction) : en accéléré, ceci permet de se déplacer très vite dans les menus

Utilisation d'une souris gérant un index et indépendante du clavier [recommandation] (validation par le bouton de la souris indépendante du clavier)

La souris est acceptée sans compromis : soit elle est utilisée dans un environnement réellement adapté (de type intégrateur), soit elle est refusée.

Documentation

La documentation d'un logiciel est en quelque sorte la partie visible de l'iceberg : un logiciel mal documenté est un logiciel handicapé.

Deux sortes de documentation se dégagent, elles sont complémentaires :

- l'assistance en ligne consiste à offrir à l'utilisateur au cours de son travail sur écran une aide permanente portant sur un point précis du dialogue.
- la documentation papier comprend le (ou les) classeur contenant les pages d'explications sur l'application (voir fascicule "Documentation").

● **Systématiser l'aide en ligne dans les applications** [standard].

Apparition de messages d'aide de premier niveau à l'initiative de l'application dans la partie basse de l'écran.

L'utilisation de l'aide en ligne nécessite un effort particulier dans la CONCEPTION.

Options :

Associer à toute caractéristique du dialogue une aide en ligne
[standard]

Aide associée à chaque option de chaque menu ou sous-menu
[standard]

Aide associée à chaque cadre de travail [standard]

Aide associée à chaque zone d'un cadre de travail [standard]

● **Eviter une trop grande redondance entre l'aide en ligne et l'aide papier** [recommandation]

- aide en ligne: associée à des explications particulières d'éléments du dialogue (option, cadre, zone),
- aide papier: associée à une présentation fonctionnelle (enchaînement de tâches logiques + index).

Cette recommandation n'a d'impact que sur la conception.

● **L'aide en ligne doit être de premier niveau, pas trop chargée** [recommandation]

Création dans la documentation papier d'un manuel de REFERENCE qui détaille la description des options, cadres, zones, et d'un manuel utilisateur d'APPRENTISSAGE orienté vers la description des tâches fonctionnelles liées à l'application (saisir un bulletin de paie, établir un bilan...).

● **Pouvoir, à partir de chaque cadre d'aide (sans perdre la possibilité de retour au dialogue d'origine) :**

- aller au cadre d'aide suivant,
- aller au cadre d'aide précédent,
- aller à la table des matières des cadres d'aide [recommandation]

● **Appliquer un minimum de règles de mise en page pour les cadres d'aide :**

Employer les minuscules, majuscules, gras, souligné, italiques.

Recommandation à approfondir pour définir des règles plus précises en fonction des cas de figure qui peuvent se présenter.

● **Appliquer un minimum de règles de mise en page pour réaliser la documentation papier.**

Options

Utilisation d'un outil de PAO : [recommandation].

Création d'une cellule PAO à disposition des équipes produits et en parallèle définition d'une charte graphique propre aux documentations des logiciels du Ministère (charte mise en pratique au moyen de feuilles de style).

Utilisation d'un traitement de textes [recommandation]

L'utilisation d'un traitement de texte peut entrer dans le même cadre que précédemment (avec des traitements de texte dits évolués).

Application auto-documentée (non papier) [recommandation à approfondir] car :

L'auto-documentation est avantageuse en terme de logistique (livraisons plus faciles), mais les éditions de ces documentations sur disquette sont de mauvaise qualité.

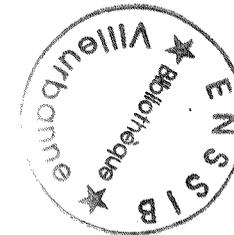
Solution : utiliser un logiciel de documentation ?

Perspectives de développement

Au delà des directives énoncées ci-dessus, se dégagent des perspectives de recommandations nouvelles qui vont surgir avec l'évolution des outils : certains aspects sont dès à présent à l'état de "germe" et seront vraisemblablement intégrés dans la prochaine version de ce document. Nous les citons à titre d'information :

- il est nécessaire de "packager" les applications en rendant le système d'exploitation le plus transparent possible,
- en aval, les applications doivent pouvoir produire des extractions de données dans un format standard accessible par les outils généraux recommandés par le Ministère, notamment pour éditer des listes, des statistiques, des graphiques, ...
- la "vue externe du logiciel" doit tenir compte des autres aspects de la qualité. A titre d'exemple, pour faciliter la maintenance :
 - le menu d'accueil doit comporter l'identification de l'application et de la version installée,
 - les différents écrans au menu doivent comporter un identifiant normalisé pour faciliter l'identification de la transaction incriminée en cas d'incident.

Les réunions





9596352