

h e g

Haute école de gestion
Genève

**Etude préalable à la réinformatisation d'une
bibliothèque solo : le Centre de documentation
du CIES (Neuchâtel)**



Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES

par :

Laurence GAUVIN

Directeur du travail de Master :

Arnaud GAUDINAT, adjoint scientifique HES

Genève, le 31 août 2014

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master of Science en information documentaire.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son directeur de travail de Master pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du directeur du travail de Master, du juré ou de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Lausanne, le 31 août 2014

Laurence Gauvin

Remerciements

Je souhaite remercier ma mandante, Mme Marie-Claude Borel Charpilloz pour sa grande disponibilité et la confiance qu'elle a bien voulu m'accorder en me confiant cette étude. Merci également à toute l'équipe du CIES pour son accueil chaleureux.

Je remercie mon directeur de mémoire, M. Arnaud Gaudinat, pour sa confiance et ses conseils avisés.

Je remercie enfin mes relecteurs, Nathalie et Neal, pour le temps qu'ils ont consacré à ce travail, la justesse de leurs commentaires et leurs encouragements.

Résumé

Le présent mandat a pour objectif de guider le centre de documentation du CIES dans sa réinformatisation. La documentaliste en charge de ce centre de documentation sportive, dont le fonds est jusqu'à présent catalogué sur une base de données Filemaker pro, a bien perçu l'enjeu, pour assurer l'avenir de cette bibliothèque solo, de proposer un catalogue adapté aux attentes et aux pratiques de son public composé d'étudiants et de chercheurs.

Nous avons dans un premier temps établi un état de la littérature, en nous concentrant sur trois axes : la nécessité de s'adapter aux pratiques des usagers, la situation particulière d'une bibliothèque solo (ou OPL) et l'actualité des Systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB). Dans un second temps, nous avons procédé à l'étude de réinformatisation proprement dite, qui comprend une analyse exhaustive de l'existant, desquels sont extraits les besoins en matière de fonctionnalités SIGB. Ces besoins ont été exprimés dans un questionnaire présenté aux fournisseurs, puis nous avons assisté aux démonstrations des produits sélectionnés. Au terme de cette analyse, nous recommandons deux SIGB, solutions que nous estimons équivalentes mais impliquant deux visions stratégiques différentes. Nous préconisons également de mener des interviews auprès de bibliothèques déjà clientes de ces SIGB afin de compléter de façon éclairée cette analyse et de confirmer le choix qui aura été fait.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé.....	iii
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
2. Contexte : le CIES et son centre de documentation.....	3
2.1 Le Centre International d'Etudes du Sport.....	3
2.2 Le centre de documentation du CIES.....	4
3. Etat de la littérature.....	7
3.1 S'adapter aux pratiques des usagers.....	8
3.1.1 Ce que veulent les bibliothécaires, ce que veulent les usagers.....	9
3.1.1.1 Une interface auto-explicitée.....	9
3.1.1.2 Une navigation « à la google ».....	9
3.1.1.3 Un point d'accès unique.....	10
3.1.2 Des pratiques en évolution constante.....	11
3.2 Gérer une bibliothèque solo.....	11
3.2.1 Définition.....	11
3.2.2 Bibliothèques solo et besoins spécifiques.....	12
3.2.2.1 Le risque d'un SIGB inadapté aux pratiques des usagers.....	12
3.2.2.2 Economiser du temps de travail pour mieux valoriser sa bibliothèque.....	13
3.2.2.3 Rendre des comptes à un non-bibliothécaire.....	13
3.2.2.4 Seul à seul avec le SIGB.....	14
3.3 Actualité des SIGB.....	14
3.3.1 Des changements très attendus.....	14
3.3.2 Une offre SIGB renouvelée.....	15
3.3.2.1 Vers une nouvelle architecture.....	15
3.3.2.2 De nouveaux entrants.....	17
3.3.2.3 Des nouvelles normes.....	18
4. Etude de réinformatisation du CIES.....	20
4.1 Méthodologie.....	20
4.2 Analyse de l'existant.....	21
4.2.1 Le CIES.....	22
4.2.2 Le centre de documentation.....	23
4.2.2.1 Lien avec l'Université de Neuchâtel.....	23
4.2.2.2 Les centres de documentation sportive en Suisse romande.....	24

4.2.2.3	Politique d'acquisition.....	24
4.2.2.4	Les usagers.....	25
4.2.2.4.1	Qui sont les usagers ?.....	25
4.2.2.4.2	Communiquer avec les usagers.....	26
4.2.3	Le personnel du centre de documentation.....	26
4.2.3.1	La documentaliste.....	26
4.2.3.2	Son réseau professionnel.....	27
4.2.4	Circuit du document et description du fonds documentaire.....	27
4.2.4.1	Le circuit du document.....	27
4.2.4.2	Description du fonds documentaire.....	28
4.2.4.2.1	Constitution du fonds documentaire.....	28
4.2.4.2.2	Deux systèmes de cotation.....	29
4.2.5	Les systèmes d'information du centre de documentation.....	29
4.2.5.1	Description des différents systèmes d'information.....	29
4.2.5.2	SI dédiés à la bibliothéconomie.....	29
4.2.5.3	SI dédiés à la gestion.....	30
4.3	Etude des besoins.....	30
4.3.1	L'utilisateur.....	30
4.3.1.1	Un public d'universitaires : s'adapter à leurs usages et besoins.....	30
4.3.1.2	Une activité délocalisée : une interface accessible et plurilingue.....	31
4.3.1.3	Communiquer avec les usagers.....	31
4.3.2	Le fournisseur.....	32
4.3.3	Les fonctionnalités bibliothéconomiques du SIGB.....	32
4.3.3.1	Compatibilité.....	32
4.3.3.2	Conserver le langage d'indexation développé à l'interne.....	33
4.3.3.3	Rationaliser le temps de catalogage.....	33
4.3.4	Les fonctionnalités administratives du SIGB.....	34
4.3.4.1	Rendre des comptes sur son activité.....	34
4.3.4.2	Intégrer les différents systèmes d'information.....	34
4.4	Démarche auprès des fournisseurs.....	34
4.4.1	Choix des fournisseurs.....	34
4.4.2	Prise de contact.....	36
4.4.2.1	Critère 1 : réponse à nos sollicitations.....	36
4.4.2.2	Critère 2 : demande d'un contact de proximité	36
4.4.3	Questionnaire.....	36
4.4.3.1	Critère 3 : réponse dans les temps.....	37
4.4.3.2	Critère 4 : le SIGB correspond aux critères obligatoires selon le questionnaire 37	
4.4.3.2.1	Identification des critères obligatoires.....	37
4.4.3.2.2	Relecture du questionnaire.....	37
4.4.3.2.3	Résultat du questionnaire : affiner la sélection.....	38
4.4.3.2.4	Résultat du questionnaire : la validité des hyperliens.....	39
4.4.3.2.5	Résultat du questionnaire : nécessité de modifier une pratique du centre de documentation.....	39
4.4.4	Démonstration.....	40
4.4.4.1	Critère 5 : le SIGB correspond aux critères 1 à 4 selon la rencontre avec le fournisseur.....	40

4.4.4.1.1	Un rapport de proximité ?.....	40
4.4.4.1.2	Le format MARC, l'importation des notices.....	41
4.4.4.1.3	Degré d'évolution inégal des fonctionnalités proposées selon les SIGB 41	41
4.4.4.2	Grille de notation des démonstrations.....	41
4.4.4.2.1	Fonctionnalités bibliothéconomiques.....	42
4.4.4.2.2	Fonctionnalités administratives.....	42
4.4.4.2.3	Service aux usagers.....	43
4.4.4.2.4	Service support.....	43
4.4.4.2.5	Vision prospective du fournisseur SIGB.....	44
4.4.4.2.6	La question du prix.....	44
4.5	Recommandations.....	46
4.5.1	Deux SIGB recommandés.....	46
4.5.2	Enquête auprès des bibliothèques déjà clientes de ces sociétés.....	48
4.5.3	La question de l'avenir du réseau RERO : un changement d'état d'esprit vis-à-vis du SIGB.....	49
5.	Conclusion.....	51
	Bibliographie.....	53
	Annexe 1 : Le circuit du document au CIES.....	56
	Annexe 2 : Description de la base de données Filemaker.....	61
	Annexe 3 : Construction de la grille de besoins SIGB à partir d'un dictionnaire de données.....	64
	Annexe 4 : Questionnaire adressé aux fournisseurs.....	69
	Annexe 5 : Liste des fournisseurs sélectionnés pour l'étude et validation des critères.....	72
	Annexe 6 : Démonstrations des logiciels.....	73

Liste des tableaux

Tableau 1: Gestion conjointe des activités de la bibliothèque entre le CIES et l'Unine.	23
Tableau 2: description du fonds documentaire.....	28
Tableau 3: Critères bibliothéconomiques.....	42
Tableau 4: Critères administratifs.....	42
Tableau 5: Adéquation aux pratiques des usagers.....	43
Tableau 6: Relation avec le service support.....	43
Tableau 7: Vision prospective du fournisseur.....	44
Tableau 8: Structuration du dictionnaire de besoins.....	66
Tableau 9: Formulation des besoins SIGB (suite).....	67
Tableau 10: Formulation des besoins SIGB.....	68
Tableau 11: Validation des critères de l'évaluation.....	72

Liste des figures

Figure 1: Les 3 pôles d'activités du CIES.....	4
Figure 2: Les 3 pôles d'activités du CIES et son centre de documentation.....	6
Figure 3: Eléments à analyser.....	22
Figure 4: Evolution du nombre de fournisseurs pendant l'évaluation.....	36
Figure 5: Tableau récapitulatif des coûts par SIGB.....	46
Figure 6: Comparaison Netbiblio / BGM.....	48
Figure 7: Circuit du document : acquisition.....	56
Figure 8: Circuit du document : catalogage.....	58
Figure 9: Circuit du document : équipement, mise en rayon.....	59
Figure 10: Circuit du document : prêt.....	60
Figure 11: Filemaker, visualisation en mode fiche.....	62
Figure 12: Filemaker, visualisation en mode liste.....	63
Figure 13: Modules d'un SIGB.....	64
Figure 14: Comparatif des différents SIGB après démonstration.....	78

1. Introduction

Une bibliothèque est un lieu de service, où l'utilisateur vient chercher un contenu susceptible de répondre à ses besoins informationnels. Cette idée est largement véhiculée dans le milieu de l'information documentaire aujourd'hui, et au cours de notre cursus de master, il nous a été donné d'assister à plusieurs cours reprenant cette notion particulière de service. Or, il s'avère que l'un des points de contact essentiel entre l'utilisateur et la bibliothèque est le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB).

Ce SIGB est soumis aux attentes inconscientes d'un public de plus en plus habitué à effectuer un grand nombre de démarches sur internet à partir de différents appareils (ordinateurs, smartphones, tablettes) via des sites développés par des géants du web. En ce sens, ces logiciels nous paraissent devoir répondre à un haut niveau d'exigences, et la performance et l'utilisabilité du SIGB semblent participer pour une grande part à l'image de la bibliothèque. C'est pourquoi la réinformatisation d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation est un moment-clé pour cette entité ainsi que pour l'ensemble de l'institution qu'elle dessert, dont la réputation passe aussi par l'image de son centre de documentation.

Cette préoccupation est au cœur de la réflexion du Centre international d'Etude du Sport (CIES) de Neuchâtel, dont la documentaliste-solo, Mme Borel, a décidé de faire appel à la Haute Ecole de Gestion afin d'effectuer une étude préalable au changement du logiciel de gestion de la bibliothèque.

Dans un premier temps, nous présentons le CIES ainsi que son centre de documentation, de manière à situer l'étude dans son contexte. Puis, un état de la littérature montre qu'à la problématique de l'inadéquation du SIGB aux pratiques de l'utilisateur s'ajoutent celles relatives aux bibliothèques solo, ainsi qu'aux bibliothèques académiques. Nous procédons ensuite à l'étude elle-même, qui comprend l'analyse de l'existant, l'étude de besoins, puis le processus de sélection du logiciel nous paraissant le plus adapté aux besoins du centre. L'étude s'achève par la recommandation de deux logiciels, lesquels, s'ils peuvent être jugés équivalents au niveau des prestations fournies, impliquent des choix stratégiques différents.

Elle devrait être complétée à notre avis par l'interview de bibliothèques clientes des

fournisseurs sélectionnés, ce qui n'a malheureusement pas pu être réalisé au cours de ce travail en raison de contraintes temporelles. Néanmoins, nous ébauchons des pistes permettant de cerner ce que ces interviews peuvent apporter dans le choix du logiciel. Cette étude se clôt par un appel à considérer ces logiciels de manière critique. En effet, une étude similaire à celle réalisée ici devrait être reconduite régulièrement afin de répondre de la manière la plus adéquate possible aux attentes et pratiques des usagers, lesquelles évoluent très rapidement.

2. Contexte : le CIES et son centre de documentation

2.1 Le Centre international d'Etude du Sport

Créé en 1995, le Centre International d'Etude du Sport est une fondation basée à Neuchâtel. Ses membres fondateurs sont : la FIFA¹, le Canton, au travers des prestations offertes par l'Unine², qui ont été définies au préalable dans une convention qui lie les deux institutions, et la Ville de Neuchâtel. La mission du CIES est de « surmonter les complexités du sport dans la société actuelle et d'améliorer la manière dont le sport est dirigé et gouverné» (CIES, 2014). Il s'agit d'un centre totalement indépendant dans son fonctionnement, au sens où les autorités de tutelle, et la FIFA en particulier, n'ont aucun droit de regard sur la recherche et les autres activités déployées par le CIES. Celles-ci se concentrent sur trois pôles : la recherche multi-disciplinaire, l'enseignement universitaire et un service de consulting.

La recherche multi-disciplinaire telle qu'elle est opérée par les chercheurs du CIES lie le sport à des domaines divers comme le droit, la sociologie, la géographie, l'histoire ou encore le management. Les sujets de recherche sur lesquels se penchent les chercheurs de l'institution sont, entre autres : le marché du travail et la mobilité des sportifs, les supporters et la violence dans les stades, le dopage et les performances sportives, l'intégrité du sport. Le CIES propose en outre une bourse, la bourse Havelange, dans un but de promotion de son domaine de recherche auprès des jeunes chercheurs.

Le CIES a également une activité d'enseignement universitaire. Ce centre est en charge directement de deux masters. Le premier, en droit du sport, a lieu à l'Université de Neuchâtel et est suivi chaque année par trente-cinq étudiants. Le second est le FIFA Master, programme en sciences humaines, management et droit du sport qui se déroule sur dix mois dans trois pays différents : la Suisse (à l'Université de Neuchâtel), l'Angleterre (à l'Université de Montfort, à Leicester) et l'Italie (à l'Université de Bocconi, à Milan) auquel participent chaque année trente étudiants venant de partout dans le monde. Ce programme créé en 2000 a pour objectif de former les futurs dirigeants sportifs. Il a reçu plusieurs distinctions prestigieuses, dont celle, dernièrement, du meilleur master au monde des masters en management du sport en 2014, décerné par

¹ Fédération Internationale de Football Association

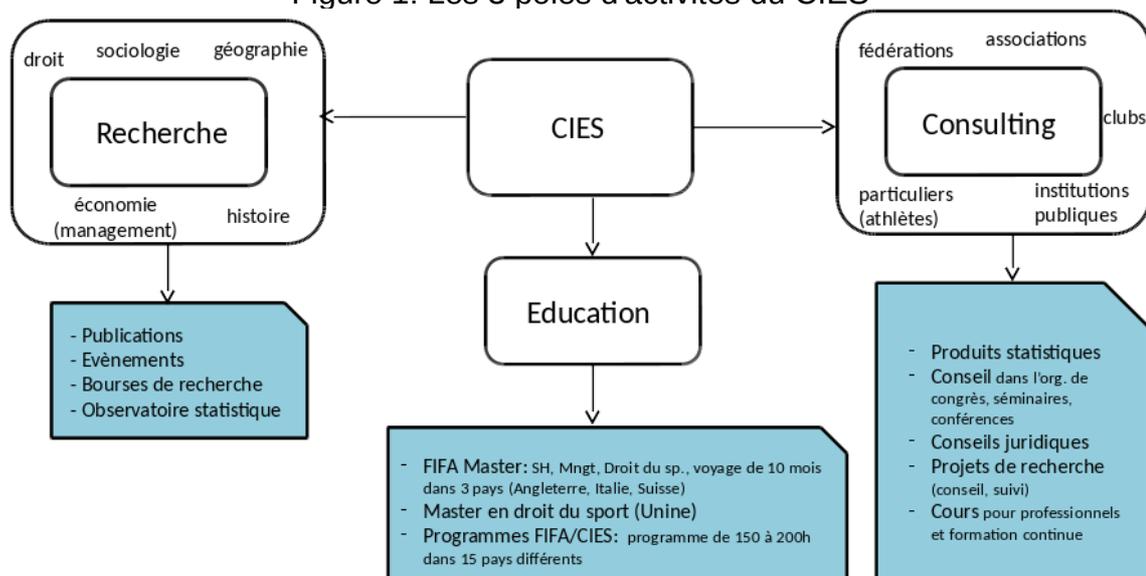
² Université de Neuchâtel

le magazine Sport Business International, qui reconnaît la qualité des cours, l'adéquation de l'enseignement aux réalités du milieu du sport et l'employabilité des diplômés. Par ailleurs, le CIES est responsable du réseau universitaire international FIFA/CIES qui regroupe quinze universités partenaires situées dans autant de pays et qui offre des programmes de formation continue représentant entre cent cinquante et deux cents heures de cours à destination de personnes déjà en poste dans la gestion du sport.

Le service de consulting, quant à lui, s'adresse à des fédérations, des institutions publiques, des associations sportives ou encore à des athlètes directement pour des interventions variées allant du conseil juridique à des conseils dans l'organisation de manifestations, ou la production de produits statistiques par exemple.

Les activités du CIES peuvent être résumées selon l'illustration suivante :

Figure 1: Les 3 pôles d'activités du CIES



2.2 Le centre de documentation du CIES

Le centre de documentation du CIES date de la fondation du CIES, en 1995. Dans les premières années, il s'agissait d'une bibliothèque de travail gérée par les chercheurs eux-mêmes, avec un fonds constitué d'ouvrages spécialisés dans les domaines du droit, de la sociologie et de l'économie du sport. La bibliothèque s'est professionnalisée dès 2002, avec l'engagement de la documentaliste actuelle, Mme Borel. Celle-ci a

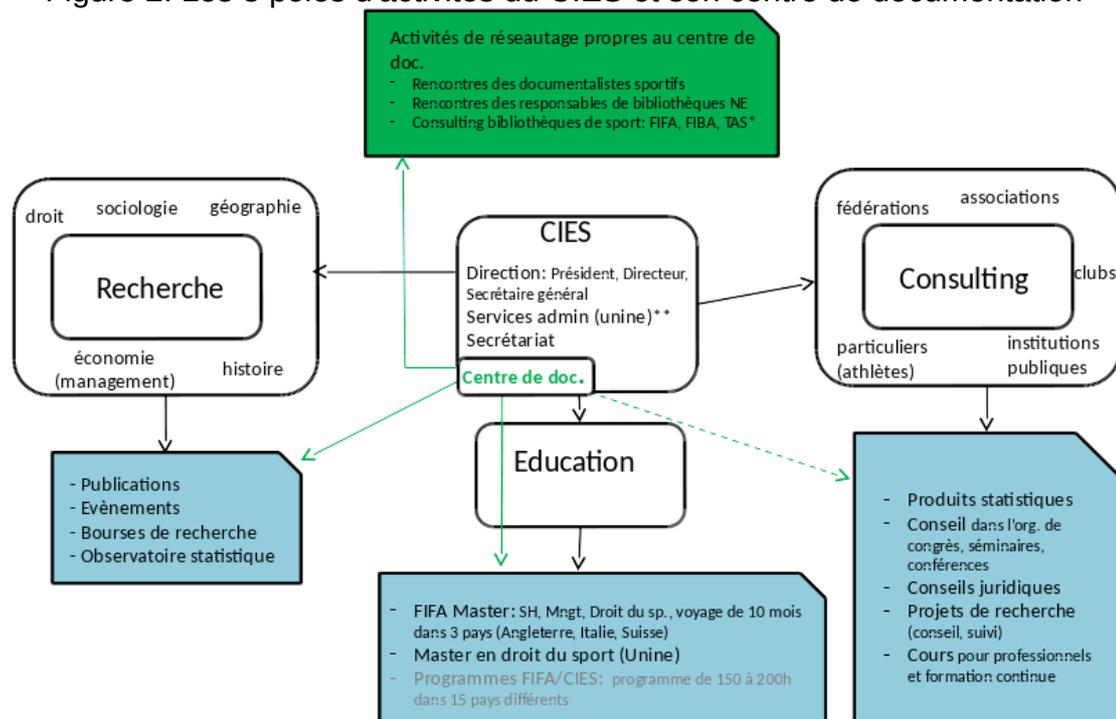
hérité de la base de donnée Filemaker, qui avait été implémentée par les chercheurs. Elle a dû opérer un gros travail de mise aux normes ISBD des notices présentes sur Filemaker et de systématisation de l'indexation, qui jusqu'à présent était composée des mots-clés propres à chaque chercheur, selon ses besoins ponctuels. Cette dimension se retrouve encore un peu dans les termes d'indexation présents sur la base de données. Mme Borel a fait le choix de la systématique sans pour autant exclure l'aspect « fait sur mesure » d'une base, la plus proche possible des chercheurs de l'institution. Multidisciplinaire, le centre de documentation se caractérise par son vocabulaire d'indexation composé de deux thésaurus différents, par deux systèmes de cotation des ouvrages, ou encore par le classement physique des ouvrages, séparés suivant le système de cotation utilisé.

Autre spécificité de cette bibliothèque : les ouvrages catalogués sur la base Filemaker le sont aussi sur le logiciel Virtua, par l'entremise des bibliothèques de droit et de sciences économiques de l'Unine. Ainsi, ils figurent sur la base collective du réseau de suisse occidentale : RERO³.

Cette brève description permet de saisir la complexité de ce centre de documentation. En réalité, sa mission, qui est de servir au mieux l'institution-mère dans ses différentes activités fait son unicité. L'illustration ci-dessous reprend les activités du CIES et montre le rôle que joue ce centre pour chacun de ses pôles d'activités ainsi que les activités de réseautage qui lui sont propres :

³ REseau ROmand

Figure 2: Les 3 pôles d'activités du CIES et son centre de documentation



*FIFA, FIBA, TAS: Fédération internationale de football (Zurich), Fédération internationale de Basket-ball (Genève), Tribunal arbitral du sport (Lausanne)

** Comprend: la comptabilité, le service informatique, etc.

abréviations: centre de doc. (centre de documentation), SH (sciences humaines), Mngt (management), droit du sp. (droit du sport)

Ce schéma permet de mettre en avant les différentes activités dépendant directement du centre de documentation. L'on peut observer sa position centrale pour deux des pôles d'activités du CIES, à savoir la recherche et l'enseignement. Le programme FIFA/CIES a été mis en grisé car le centre de documentation est très peu impliqué pour le moment dans ce projet ; chaque université proposant ce programme dispose de sa propre bibliothèque. Le pôle consulting semble, lui, peu concerné par les ouvrages proposés par la bibliothèque.

En résumé, le centre de documentation du CIES est une bibliothèque académique spécialisée dans le droit du sport, le management du sport et les liens entre sport et sciences humaines et sociales. Il est dans une situation de bibliothèque solo⁴ car il s'agit d'une bibliothèque gérée par une seule personne qualifiée, engagée à 70%. Enfin, il est présent sur deux systèmes d'information différents: le logiciel Filemaker, et le réseau RERO (sur le logiciel Virtua).

⁴ traduction libre de OPL: *one-person library*

3. Etat de la littérature

Le logiciel actuel, Filemaker Pro, est une base de donnée qui n'offre pas de fonctionnalité propre aux bibliothèques. Il convient d'opter pour un produit plus adapté à la gestion des bibliothèques, un progiciel SIGB, qui peut se définir comme suit :

« le SIGB est un système de gestion de base de données (SGBD) comprenant des modules distincts de manipulation des données. La dimension d'intégration tient à la centralisation de toutes les fonctions autour d'une base unique sur laquelle s'appuient des modules qui sont également capables de communiquer entre eux. »

(Braud 2009, p.38)

Certains modules du SIGB sont dédiés aux usagers, il s'agit de la partie visible, qualifiée de « catalogue de la bibliothèque » et comprenant des modules de recherche, de navigation ou des fonctions d'impression et de téléchargement par exemple. D'autres, plus nombreux, permettent la gestion de l'activité de la bibliothèque, le travail fait en *back-office* : catalogage, acquisitions, gestion de la circulation des documents, gestion des périodiques.⁵

Notre étude consiste en une réinformatisation du centre de documentation. Lorsqu'on envisage une réinformatisation, la première question à se poser est : pourquoi changer? Dans le cas du CIES, la réponse est multiple. Elle se décline, à notre avis, selon trois axes :

- s'adapter aux pratiques des usagers : la réponse la plus évidente est le manque d'adéquation avec les pratiques actuelles des usagers. Le système de gestion de la bibliothèque ayant peu changé depuis 2002, les usagers dont les pratiques ont évolué de manière exponentielle ces dernières années, ne peuvent plus se satisfaire des fonctionnalités offertes par la base de données Filemaker.
- gérer une bibliothèque solo : une autre réponse se trouve dans le contexte particulier du CIES. Il s'agit d'une bibliothèque solo, et de cette nature découle un certain nombre d'exigences particulières, qui se traduisent par des besoins logiciels, qui ne sont pas remplis par la base Filemaker.
- une offre logicielle renouvelée : enfin, l'offre logicielle est en constante évolution. Nombre de potentialités disponibles à présent, ne l'étaient pas en

⁵ Un schéma des différents modules d'un SIGB se trouve dans l'annexe 3.

2002. Une réinformatisation aiderait le centre de documentation du CIES à remplir sa mission, qui est de servir au mieux le CIES dans ses différentes activités.

De cet état de la littérature découleront un certain nombre d'exigences fonctionnelles concrètes concernant le choix du futur logiciel.

3.1 S'adapter aux pratiques des usagers

Pour cerner les attentes d'un usager de bibliothèque, il faut d'abord se demander à quoi ressemble celui-ci aujourd'hui. Un élément particulier ressort nettement : l'usage de technologies, et du web en particulier, dans sa vie quotidienne. Nous l'observons, l'utilisateur type est habitué à effectuer un grand nombre de transactions derrière son ordinateur : il fait les courses, achète de la musique, des livres ou des habits, gère son compte en se connectant sur internet depuis différents appareils (ordinateurs portables, smartphones ou tablettes). Ce faisant, il fréquente assidûment des sites développés soit par des géants du Web comme Google ou Amazon, soit par des commerciaux plus petits mais dont les interfaces sont particulièrement soignées, leur objectif étant d'amener le client à acheter un produit et/ou de créer une relation commerciale durable avec lui. L'on peut donc présumer que l'utilisateur s'attend à une prestation de très haut niveau, et cherche à retrouver, sur le catalogue de la bibliothèque, les fonctionnalités auxquelles il a été habitué, et qui sont devenues, pour lui, naturelles.

Dans le sens de notre hypothèse, Gibbons décrit la recherche type d'un usager de bibliothèque académique (Gibbons, 2007). Selon elle, le catalogue de la bibliothèque tend à ressembler à un réservoir statique dans lequel l'utilisateur viendrait piocher en dernière instance. Ainsi, l'utilisateur commence sa recherche par l'interrogation de Google scholar et Amazon. Ces sites lui permettent d'enrichir sa bibliographie, en repérant les suggestions faites par Amazon de type : « *vous aimerez probablement...* » et le « *cité par* »⁶ de Google scholar. Il fait en même temps des copies de tous les articles disponibles directement en pdf. Enfin, en dernier lieu, il se tourne vers le catalogue de la bibliothèque où il recherche une référence précise qui lui a été donnée par les moteurs de recherche des sites précités. Un tel état de fait se révèle dangereux pour l'avenir des bibliothèques académiques, car la valeur de son service n'est pas perçue.

⁶ sous-entendu: cet article a été cité par

De plus, déplore Gibbons, elle ne sert pas la recherche, qui se voit cantonnée à un certain nombre de sources bibliographiques, toujours les mêmes, dictées par des algorithmes à la neutralité discutable. Comment faire, dès lors, pour que le catalogue de la bibliothèque ne soit pas déclassé par les moteurs de recherche des géants du web ? Est-ce vraiment possible ?

3.1.1 Ce que veulent les bibliothécaires, ce que veulent les usagers

Une enquête menée par l'OCLC⁷ (Calhoun 2009) intitulée « What users and librarians want » montre le fossé qui existe de part et d'autre du système de gestion de bibliothèque. Alors que le professionnel en bibliothèque est centré sur l'aspect de gestion bibliothéconomique du système, l'utilisateur, pour sa part, désire obtenir des réponses rapides à sa recherche d'information. Le professionnel veut supprimer les doublons de son catalogue et nettoyer les coquilles présentes sur ses notices, tandis que l'utilisateur souhaite un accès direct aux contenus en ligne, des indications sur le moyen d'obtenir rapidement les ouvrages dont il a besoin ou une recherche intuitive. A quoi ressemblerait donc un logiciel tourné vers les attentes des usagers ?

3.1.1.1 Une interface auto-explicitée

Les fonctionnalités offertes par les autres sites fréquentés par l'utilisateur doivent être présentes dans le logiciel choisi. Breeding insiste sur l'interface, qui doit selon lui être auto-explicitée⁸ (Breeding 2010, p.13). La prise en main du catalogue devrait se faire de manière aisée, sans que l'utilisateur ait à consulter un quelconque mode d'emploi. Il devrait ainsi pouvoir réserver les documents qui l'intéressent, effectuer des prolongations pour ses ouvrages ou encore poser des alertes sur des thématiques qu'il juge intéressantes sans avoir à réfléchir sur la manière dont il doit procéder. Une telle facilité viendra de l'utilisation des standards d'utilisabilité auxquels l'utilisateur est habitué et qu'il considère comme naturels.

3.1.1.2 Une navigation « à la google »

Dès la première phrase de son ouvrage *Next-gen library catalogs* datant de 2010, Marshall Breeding, spécialiste américain des logiciels de gestion intégrée de bibliothèques évoque « an age when people usually begin and end every search with Google. » (Breeding 2010, p. ix). Françoise Gaudet, pour sa part, parle en 2006 d'une « googleisation des pratiques » (Gaudet, 2006). Elle y expose la préférence des

⁷ Online Computer Library Center

⁸ Traduction libre de « self-explanatory »

usagers pour le bruit plutôt que pour le silence dans les résultats de recherche, l'utilisateur préférant « ratisser large et trier ensuite » (Gaudet 2006, p. 91). Marshall Breeding, en 2010, est également de cet avis. Il appelle à bannir le renvoi d'une réponse « no search term » pour lui préférer une redirection vers des termes voisins. Cette habitude de recherche « à la google » implique que le catalogue disposera d'outils de tris des résultats obtenus, une fois la recherche effectuée. Ceux-ci se présentent sous forme de facettes qui permettent le tri par date de publication ou nature de document par exemple⁹.

3.1.1.3 Un point d'accès unique

Autre aspect de la « googleisation », les usagers veulent une information facile à obtenir, et tout le fonds devrait être accessible depuis un point d'accès unique, estime Breeding (Breeding, 2010). Beaucoup de bibliothèques donnent accès sur leur site à des bases de données spécialisées selon les domaines ainsi qu'à des archives institutionnelles. Toutefois, l'utilisateur se voit contraint à effectuer, au minimum, trois fois la même recherche pour avoir accès à l'ensemble des références bibliographiques dont il a besoin : une fois dans le catalogue, une autre dans l'archive institutionnelle, une troisième fois, au minimum, sur l'une des bases de données spécialisées. Si une telle différenciation peut s'avérer utile pour le professionnel, elle ne l'est pas pour l'utilisateur, qui perd du temps à s'appropriier les spécificités de chaque moteur de recherche, quand il souhaite effectuer la recherche correctement. Si on peut objecter que l'information trouvée est de qualité, Judith Siess insiste sur le fait que l'utilisateur n'est pas à la recherche de la meilleure information possible, mais plutôt d'une réponse, si possible rapide, à son problème (Siess, 2009). La bibliothèque doit donc, selon Siess, trouver le moyen d'être la meilleure source possible d'information pour l'utilisateur, aussi bien en ce qui concerne la pertinence des sources que pour l'accessibilité des documents. D'après Gibbons, un point d'accès unique permettra au centre de documentation de remplir ainsi le but de toute bibliothèque académique :

« to be the best in the world at serving the unique teaching, learning and research needs of its home academic institution by being active participants in the creation, transmission, and dissemination of knowledge. »

(Gibbons 2007, p.10)

⁹ Ces fonctionnalités sont disponibles également sous forme d'un OPAC séparé qui viendrait se greffer sur un système de gestion de bibliothèque déjà existant. Cependant, le changement de logiciel étant nécessaire, il nous paraît pertinent de rechercher un système intégrant directement un OPAC de qualité.

3.1.2 Des pratiques en évolution constante

Nous avons essayé dans la sous-partie précédente, de cerner les attentes de l'utilisateur par rapport à ses pratiques. Or, il est nécessaire d'insister sur le fait que les pratiques de l'utilisateur sont en constante évolution. Le public faisant partie de la Net Generation (Gibbons 2007), qui est née avec le digital (auquel Gibbons oppose l'immigrant digital) assimile facilement les technologies arrivant sur le marché. Ainsi, un système qui serait tout à fait adapté aux pratiques des usagers aujourd'hui devra être remis en question d'ici déjà une ou deux années car il peut devenir obsolète en très peu de temps. Gibbons souligne à ce propos que les bibliothécaires doivent adopter une nouvelle culture, celle de l'évaluation continue de leur activité :

« continually evaluating, examining, and assessing your services, resources, and staffing to ensure that they meet the teaching, learning, and research needs of your academic institution. »

(Gibbons 2007, p.92)

Cet état d'esprit s'applique tout particulièrement aux SIGB, qui sont à considérer comme des outils transitoires qu'il est bon d'évaluer régulièrement pour savoir s'ils correspondent toujours aux attentes des usagers :

« We must get comfortable with the constant change in technology; learn to take risks, identify opportunities, take action; and realize and accept that anything new will be obsolete within a couple of years. »

(Siess 2009, p.122)

3.2 Gérer une bibliothèque solo

Dans cette partie, nous nous intéressons aux besoins spécifiques d'une bibliothèque solo en matière de SIGB. Après avoir défini le terme de bibliothèque solo (ou OPL) et décrit le risque auquel s'expose une OPL si son offre n'est pas adaptée aux pratiques de ses usagers, nous relevons les problématiques que des fonctionnalités SIGB peuvent contribuer à résoudre, à savoir un temps de travail limité, un manager qui n'est pas du même domaine et auquel il faut savoir s'adresser, et l'isolement professionnel.

3.2.1 Définition

La bibliothèque solo, ou *One Person Library* a été définie par Guy St Clair et Joan Williamson en 1986 dans l'ouvrage *Managing the One-Person Library* qui reste un ouvrage important dans ce domaine. La bibliothèque solo est une bibliothèque avec un seul professionnel qui fait tout : catalogage, circulation, acquisition, service de

référence (Siess, 2009). Celui-ci est parfois aidé d'un auxiliaire, mais il est la seule personne formée dans le domaine de l'information documentaire. Williamson et St Clair puis Siess en 2009, ajoutent à cette définition que l'ampleur des tâches du professionnel peut s'étendre jusqu'au nettoyage de la bibliothèque. Cet ajout montre que l'institution à laquelle la bibliothèque est affiliée considère le bibliothécaire solo comme entièrement responsable de sa bibliothèque et de son bon fonctionnement. Une telle situation professionnelle peut se révéler stimulante autant qu'anxiogène.

Elle est stimulante par la liberté d'action, le contact privilégié avec les chercheurs de l'institution-mère, la variété des tâches, le respect des collègues pour lesquels le bibliothécaire solo peut être considéré comme l'autorité informationnelle de l'organisation (Siess 2009, p. 24). La bibliothèque peut être vécue comme un laboratoire dans lequel les initiatives personnelles du bibliothécaire sont autorisées. Cependant elle est également anxiogène par l'isolement professionnel, le manque de temps constant pour réaliser les tâches dont on est responsable ainsi que le sentiment d'identification à la bibliothèque qui peut devenir pénible si pour une raison ou pour une autre on constate un dysfonctionnement. Le bibliothécaire solo peut alors avoir le sentiment que ces dysfonctionnements sont entièrement de sa faute.

Par ailleurs, cette situation professionnelle peut s'avérer frustrante : nombre de bibliothécaires solo se retrouvent dans une telle situation car la bibliothèque n'est pas considérée par l'institution comme « critical to the parent organization's main mission » (Siess 2009, p.7). L'institution décide de ne pas dépenser trop pour ce service et de n'engager qu'un professionnel à temps plein, et parfois un stagiaire ou un apprenti, à moindre coût, pour le seconder.

Relevons à présent les points qui peuvent être concernés par une réinformatisation.

3.2.2 Bibliothèques solo et besoins spécifiques

3.2.2.1 Le risque d'un SIGB inadapté aux pratiques des usagers

Le plus gros risque pour une bibliothèque solo, nous dit Siess, est d'être déclassée dans les pratiques de l'utilisateur (Siess 2009). Nous avons évoqué plus haut le danger, pour un catalogue de bibliothèque, d'être considéré comme un réservoir statique qui n'intervient qu'en dernier recours lors de recherches d'information. Cela est d'autant plus vrai pour les OPL, qui peuvent subir les effets directs de ce contournement de l'utilisateur : le professionnel de l'information peut alors être mis de côté, n'étant plus

considéré comme une personne de référence en la matière. Siess le précise : « la vraie concurrence ce n'est pas internet, c'est "faire sans" la bibliothèque, passer par un autre chemin » (Siess 2009, p 59). Le service de l'OPL risque alors d'être perçu comme de moindre importance par les usagers, et les dirigeants de l'institution qui pourraient imaginer s'en passer tout à fait. Lors de coupes éventuelles de budget, les dirigeants pourraient être tentés de remplacer ce professionnel en confiant ses tâches au secrétariat de l'institution ou en payant uniquement un auxiliaire, moins cher sur le marché du travail car il ne possède pas le diplôme approprié.

Afin de réduire ce risque, Judith Siess appelle les bibliothécaires solo à prendre des initiatives et ne pas hésiter à changer de système, sous peine d'être déclassé, et de mettre en danger la bibliothèque : « lesson for all of us : change, adapt, get "with it", or die. » (Siess 2009, p.164). Elle précise également que « ce qui a pu être perçu comme un excellent service il y a quelques années n'est pas acceptable aujourd'hui » (Siess 2009, p.56). Elle encourage d'ailleurs les bibliothécaires solo à la prise de risques (Siess 2009, p.122).

3.2.2.2 Economiser du temps de travail pour mieux valoriser sa bibliothèque

Les bibliothécaires solo se plaignent de façon récurrente -et souvent à juste titre- d'avoir beaucoup de tâches à effectuer dans un temps très restreint (Siess 2009). Il convient, à notre avis, de diviser les tâches entre celles qui peuvent être considérées comme à peu de valeur ajoutée et celles qui peuvent « rapporter » à la bibliothèque en crédibilité auprès des usagers et du management.

L'objectif de la réinformatisation est clair : gagner du temps pour consacrer du temps à des tâches valorisant son service, comme l'aide à la recherche personnalisée pour les usagers, l'enrichissement des notices en ajoutant un contenu attendu par les usagers (table des matières, résumés, pages de couverture, extraits) (Calhoun 2009).

3.2.2.3 Rendre des comptes à un non-bibliothécaire

L'un des facteurs de succès d'une OPL est la capacité du bibliothécaire solo à communiquer avec le management (Siess 2009, p.61). En tant qu'unique responsable de la bibliothèque, celui-ci rend compte de son activité à des managers qui ignorent parfois tout de la réalité du domaine, et ne partagent pas la même culture professionnelle. Il est nécessaire, pour positionner la bibliothèque - ou maintenir sa position- comme part critique de l'institution, de s'adapter aux pratiques des managers,

de manière à parler la même langue qu'eux ; un différend culturel ne pouvant être qu'au détriment de la bibliothèque. La tâche du bibliothécaire solo est de convaincre le management que couper dans la bibliothèque c'est compromettre un avantage compétitif de l'institution : « Management must know that you know more than anyone else in the organization about its business. » (Siess 2009, p.53)

Le bibliothécaire solo doit donc être attentif à donner à son responsable ce dont il a besoin dans un temps restreint. Siess indique que le management ne cherche pas à obtenir de l'information mais des réponses aux questions qu'il se pose (Siess 2009, p. 61), à savoir est-ce que ce service est utilisé et viable ? S'agit-il d'un service clé pour la réussite de l'institution ? Contribue-t-il au rayonnement de l'institution ?

3.2.2.4 Seul à seul avec le SIGB

Enfin, une problématique récurrente des OPL est l'isolement professionnel (Siess 2009). Si aucun outil technologique ne peut pallier à cet isolement, un fournisseur accessible et attentif ainsi qu'une communauté d'utilisateurs vivante peuvent contribuer à réduire cet isolement, pour ce qui est de l'installation et de l'utilisation du logiciel. Il est important que le bibliothécaire solo ne se sente pas seul à seul avec le produit une fois l'implémentation terminée. Le fournisseur devrait être prêt à accompagner le bibliothécaire dans ce changement de logiciel.

3.3 Actualité des SIGB

Selon Marc Maisonneuve, qui sonde le marché des SIGB pour l'entreprise Tosca Consultants chaque année, nous assistons à présent à une « transformation profonde du marché » (Maisonneuve 2014, p. 20). Nous le verrons, cette transformation est très attendue par les bibliothèques. Une nouvelle architecture logicielle, de nouveaux entrants, des nouvelles normes de catalogage, ce marché semble en effet en pleine mutation.

3.3.1 Des changements très attendus

Ces changements sont très attendus par les bibliothèques, qui déplorent la lenteur du développement de ces outils, par rapport à l'évolution très rapide du web et, par ricochet, des pratiques des usagers. (Breeding 2010). Il est devenu pratique courante de compléter le produit existant en implémentant à part des fonctionnalités manquantes (en particulier au niveau de l'OPAC). Sandrine Berthier, dans son travail

de diplôme de conservateur de bibliothèque à l'Université de Lyon intitulé « Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ? » (Berthier 2012) recense ainsi les outils mis en place par les bibliothèques pour pallier aux fonctionnalités manquantes ou jugées insatisfaisantes des SIGB. Sa conclusion est sans appel : les SIGB doivent être adaptés aux demandes des bibliothèques et aux pratiques des usagers ou ils sont condamnés à devenir des outils mineurs, faisant partie d'une sorte d'écosystème de différents logiciels coordonnés par la bibliothèque selon ses besoins propres (Berthier 2012).

La Bibliothèque Nationale de France (BNF) et l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES), pour leur part, mènent justement actuellement une réflexion conjointe sur l'avenir des catalogues (ABES, BNF 2012). Plus proche de la réalité régionale universitaire, la Bibliothèque Cantonale Universitaire de Lausanne, n'étant plus satisfaite des fonctionnalités offertes par le catalogue collectif RERO (via le logiciel Virtua) a annoncé au mois d'avril de cette année sa sortie du réseau à partir de 2017¹⁰. Ces interrogations dénotent une période d'interrogation de ces logiciels.

3.3.2 Une offre SIGB renouvelée

3.3.2.1 Vers une nouvelle architecture

Webber et Peters font en 2011 une description des différentes architectures de SIGB (Webber, Peters 2011). Celles-ci sont présentées comme cohabitant pour le moment, même si la solution du *cloud computing* est mise en avant comme étant la solution d'avenir. Ces différentes architectures sont des combinaisons diverses des trois éléments suivants : le serveur, le logiciel et la maintenance. En quelques mots, les systèmes de SIGB coexistants sont les suivants :

- le système clé en main : la bibliothèque établit un contrat avec un fournisseur, qui lui vend le logiciel et le serveur, ainsi que la maintenance sur site en cas de problème ou pour les mises à jour. Webber et Peters relèvent le problème du délai d'intervention qui peut être long si le fournisseur se rend pour un gros bug ou une mise à jour chez chacun de ses clients.
- l'installation autonome : le fournisseur vend uniquement le logiciel à la bibliothèque. A charge de celle-ci de mettre en place une architecture client-

¹⁰Cette décision entraîne un questionnement pour le centre de documentation du CIES, présent également en partie sur RERO. Nous décidons d'en parler lors des recommandations qui terminent cette étude, dans la partie 4.4.3.

serveur. Chaque mise à jour est ensuite achetée séparément. Webber et Peters insistent sur la charge qui pèse sur la bibliothèque et qui ne fait pas partie du coeur de métier des bibliothécaires (installation des mises à jour, backups réguliers des données, etc). Néanmoins, la bibliothèque, à condition de posséder un support informatique suffisant, est totalement libérée du fournisseur, une fois le produit acheté.

- le système hébergé : la bibliothèque achète le logiciel, qui est hébergé sur le serveur du fournisseur, le logiciel client se trouvant à la bibliothèque. Un tel système permet d'éviter les dépenses dédiées au serveur, qui sont complexes à établir. En effet, la bibliothèque devant acheter un serveur (ou réserver un espace sur un serveur existant dans l'institution) aura tendance à acheter plus que ce dont elle a besoin en prévision d'une utilisation à long terme qui n'est pas toujours conforme à la réalité. D'autre part, la bibliothèque évite avec ce système la charge des coûts périphériques d'électricité, de réfrigération, et d'espace pour le serveur. Il reste que le logiciel client hébergé par la bibliothèque doit être en mesure de communiquer rapidement avec le serveur installé chez le fournisseur, ce qui requiert un haut débit. La responsabilité de la maintenance est partagée. Le fournisseur est responsable du logiciel et du serveur mais la bibliothèque assume la responsabilité de réparation et mise à jour du réseau et de la connexion internet. Webber et Peters relèvent un certain nombre d'incertitudes liées à ce système. Que se passe-t-il en cas de pic de demandes sur le catalogue ? Les données de la bibliothèque sont-elles stockées de manière sûre sur le serveur du fournisseur ? Et enfin, qui possède ces données ? Si la bibliothèque décide de changer de système, peut-elle les récupérer ?
- le système Saas (software-as-a-service): le fournisseur donne à la bibliothèque un accès au logiciel par internet, il héberge le serveur et assure la maintenance du logiciel sans avoir besoin de se déplacer sur site. La bibliothèque est astreinte à une taxe d'inscription puis à un abonnement annuel. Cette solution permet une maintenance plus rapide, et est une solution très légère pour la bibliothèque, dont la responsabilité réside dans le fait d'assurer une bonne connexion internet.

- le système situé sur le cloud¹¹, qui est en fait un cas particulier du Saas : Le *cloud computing* est, selon Marshall Breeding, la solution d'avenir vers laquelle s'acheminent tous les fournisseurs (Breeding 2012). C'est un cas particulier du système Saas en ceci que le fournisseur fait fonctionner une seule instance du logiciel pour toutes les bibliothèques. Les données sont séparées par configuration du logiciel. Cette solution permet une maintenance très efficace du logiciel, car le fournisseur n'a besoin d'intervenir qu'une seule fois pour tous ses clients. Breeding (Breeding 2012), comme Webber et Peters (Webber, Peters 2011) ou Maisonneuve (Maisonneuve, 2014) considèrent que cette solution attrayante, et très compétitive d'un point de vue financier, supplantera, dans un avenir proche, toutes les autres configurations : « the movement toward delivery of technology through cloud computing is, at least to a certain extent, inevitable. » (Breeding 2012, p. 34). Nous renvoyons à Marshall Breeding pour une présentation complète des avantages, risques et solutions de mitigation de telles solutions. Ce modèle offre l'avantage du modèle commercial : le client paie l'espace et les ressources qu'il utilise (« a pay-as-you-go model » Breeding 2012, p.6) et les mises à jour se font régulièrement.
- les logiciels open-source : Webber et Peters indiquent une dernière catégorie de logiciels, qui est celle des logiciels open-source. Ces derniers ne peuvent à notre avis pas être considérés à part au niveau de l'architecture du système. On voit qu'ils s'acheminent également nettement vers les solutions Saas. Leur avantage est celui de l'adaptabilité du produit aux besoins de la bibliothèque. Le code source du logiciel étant ouvert, il est possible pour une personne ayant des connaissances informatiques de le modifier en fonction de ses besoins. Ces solutions ont également été considérées dans notre étude, à la condition qu'une société assure la mise en place et gère la maintenance et la formation.

3.3.2.2 De nouveaux entrants

Marc Maisonneuve (Maisonneuve 2014) intitule son aperçu des solutions SIGB en 2014 : « Nouveaux acteurs, nouvelles solutions ». Il semble en effet que le marché SIGB, jusque-là dominé par un certain nombre de fournisseurs américains s'ouvre à de nouveaux entrants, plus locaux. Maisonneuve explique qu'il faut y voir la conséquence

¹¹la traduction de *cloud computing* par « informatique dans les nuages » ne nous paraissant pas tout à fait adoptée dans la littérature francophone, nous décidons d'utiliser le terme anglais.

d'un marché devenu moins porteur, ainsi que des restrictions budgétaires de plus en plus nombreuses opérées dans les bibliothèques. Le marché français - et suisse- ne mérite apparemment plus qu'on lui consacre une trop grande part de ses ressources :

« Ces dernières années, les entreprises étrangères diffusant des logiciels métier pour les bibliothèques ont bien souvent allégé leur bureau français, allant parfois jusqu'à considérer qu'un projet d'équipement d'une bibliothèque française pouvait fort bien se piloter depuis la Californie, sans nécessiter l'intervention du moindre chef de projet basé en France. »

(Maisonneuve 2014, p 26)

Un tel retrait a représenté une chance pour les entreprises françaises qui ont trouvé un espace où se déployer.

3.3.2.3 Des nouvelles normes

On souligne régulièrement l'importance du respect des normes catalographiques pour assurer la pérennité des notices de la base de données, leur transférabilité et leur communicabilité à d'autres bibliothèques (Bugnon 2013) (Leresche 2004, p. 8). Dans une période de changement des solutions logicielles, ce respect des normes est d'autant plus important que celles-ci sont sur le point de se modifier.

Les formats en vigueur actuellement sont de la famille des formats MARC¹², établis depuis 1965 à partir des normes AACR2¹³, décliné en différents standards nationaux : MARC21 (qui fusionne les standards nationaux anglo-saxons USMARC, UKMARC, CAN/MARC), UNIMARC (format français). Ce langage « définit des champs spécifiques et leurs variations à l'aide de codes textuels reconnus par les machines, permettant le partage de données. » (Bugnon 2013, p 61). Ce format est aujourd'hui jugé désuet car il se focalise sur les besoins des professionnels plutôt que sur les recherches des usagers.

Pour remédier à cette inadéquation aux demandes du public, un nouveau format, élaboré par l'IFLA¹⁴, est en train de s'imposer : le format FRBR (*Functional Requirement for Bibliographic Description*), décrit par la norme RDA (*Resource Description Authority*). Cette nouvelle norme se focalise sur un objet intellectuel et non plus sur une entrée de catalogue. Elle implique « de réécrire de nombreux systèmes de bibliothèques » (Maisonneuve 2014, p 26) et transforme en profondeur la

¹² *Machine readable cataloging*

¹³ *Anglo-American cataloging rules, version 2*

¹⁴ International Federation of Library Associations and Institutions

structuration des données :

« [Le modèle conceptuel FRBR] prône la distinction entre quatre niveaux de notice, l'oeuvre qui est le concept, l'expression qui en est la traduction sous une forme matérielle (écrite, traduite, chantée, lue...), la manifestation qui correspond à l'édition et l'item à l'exemplaire. »

(Berthier 2012, p 4)

4. Etude de réinformatisation du CIES

4.1 Méthodologie

Afin de repérer la solution SIGB la plus adaptée au centre de documentation, nous devons tout d'abord effectuer une analyse exhaustive de l'existant : qui est le public auquel s'adresse ce centre ? Quelles sont ses attentes ? Quel est son environnement professionnel (collaborateurs, bibliothèques partenaires) ? Quelle est sa politique d'acquisition ? Voilà quelques-unes des questions que nous nous posons dans la première partie de cette étude pour tenter de cerner au mieux cet organisme.

Cette analyse de l'existant est suivie d'une étude des besoins. Dans cette partie nous cherchons à dégager les besoins du centre de documentation en matière de réinformatisation puis à les synthétiser. Ceux-ci se déclinent suivant quatre points : les besoins de l'utilisateur, ceux du centre envers le fournisseur, les fonctionnalités bibliothéconomiques et les fonctionnalités administratives requises. La seconde partie se termine sur la construction d'un questionnaire adressé aux fournisseurs SIGB sélectionnés.

Vingt-deux fournisseurs SIGB ont ensuite été approchés dans la troisième partie de cette étude, selon les critères de sélection détaillés dans la sous-partie 4.4. Le nombre de ces derniers s'est ensuite amenuisé au fil des cinq critères présentés en 4.4.2 et en 4.4.3. Au total, en deux mois de contact avec ces professionnels, une centaine de courriels ont été échangés, dix questionnaires ont été dépouillés puis nous avons assisté à six démonstrations, d'environ trois heures chacune. Notons que dès les premiers contacts, une bonne gestion des courriels s'est avérée nécessaire afin d'être capable de suivre le fil des différentes discussions et d'en extraire toutes les informations pertinentes pour notre étude.

La partie suivante de l'étude relate les démonstrations auxquelles nous avons assisté avec les fournisseurs dont les produits correspondent à nos exigences. Ces démonstrations ont pour but la vérification des affirmations faites dans les questionnaires, la rencontre avec les fournisseurs afin de s'assurer d'un possible contact de proximité -tel qu'il est souhaité par la mandante-. C'est aussi l'occasion de se renseigner sur leur sens de l'anticipation de ce marché pour s'assurer de ne pas faire le choix d'un logiciel bientôt obsolète. Ces rencontres, d'une durée assez

conséquente, ont été d'une grande richesse informationnelle, laquelle n'a pas pu être rendue dans son entier. Nous avons cherché à les objectiver en les notant selon la grille de notation présentée en 4.4.4.2. Avec le recul, nous pouvons dire que la présence du mandant pendant ces démonstrations est bien venue, car une dimension non objectivable de rapport interpersonnel entre également, dans une certaine mesure, en ligne de compte, et participera probablement à la décision finale.

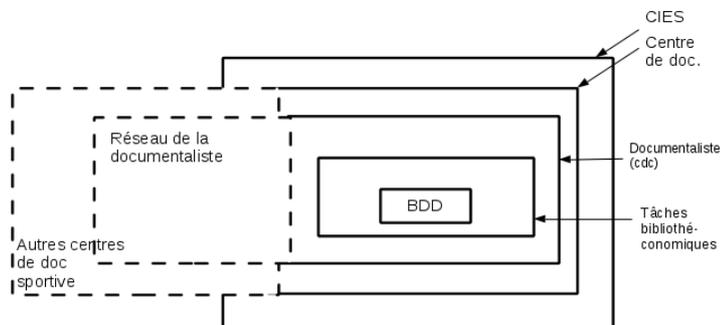
Ces rencontres se sont toutes achevées par l'établissement d'un devis. Les échelles de tarifs sont très variées. Nous avons interprété cette diversité de prix comme reflétant les contraintes imposées par les différentes architectures logicielles, ce que nous explicitons dans la sous-partie 4.4.4.2.6.

Enfin, cette étude s'achève par la recommandation de deux logiciels, lesquels représentent à notre sens deux solutions viables et adaptées aux besoins du centre de documentation. Cependant, chaque solution implique des choix stratégiques concernant l'ensemble du centre de recherche, présentés en 4.5.1. La sélection finale est donc laissée au mandant et aux autorités du CIES. Nous préconisons une étape supplémentaire de discussion avec les bibliothèques déjà clientes de l'un et l'autre fournisseur. En effet, ces témoignages viendront appuyer avantageusement cette étude, et conforter le centre dans son choix.

4.2 Analyse de l'existant

Pour cerner au mieux les besoins du CIES, il est essentiel de bien comprendre le contexte du centre de documentation. Le schéma qui suit définit les différents éléments à analyser pour effectuer une analyse exhaustive de la situation :

Figure 3: Eléments à analyser



Ainsi, les éléments suivants doivent être pris en compte dans cette analyse :

- le CIES, soit sa mission et son personnel (4.1.1) ;
- le centre de documentation, soit son environnement professionnel, ses usagers et sa politique d'acquisition (4.1.2) ;
- la documentaliste, soit son cahier des charges, son réseau professionnel et ses valeurs professionnelles (4.1.3) ;
- le circuit du livre et la description du fonds documentaire (4.1.4) ;
- et enfin la base de données utilisée (4.1.5).

4.2.1 Le CIES

Pour la présentation du CIES et de sa mission, nous renvoyons à la présentation faite en 2.1.

Le personnel du CIES est composé, d'une part d'enseignants-chercheurs, de collaborateurs scientifiques et de doctorants, de l'autre de collaborateurs administratifs, secrétaires et gestionnaires.

Les tâches administratives sont gérées conjointement par :

- le CIES : un secrétaire général et une secrétaire administrative ;

- l'Unine : support informatique et comptable, ressources humaines.

4.2.2 Le centre de documentation

4.2.2.1 Lien avec l'Université de Neuchâtel

Le centre de documentation, comme présenté dans la figure 2 est au centre des activités du CIES. Il se caractérise par son lien très étroit avec le réseau RERO, qui résulte de la convention qui lie le CIES à l'Unine. Ainsi, les activités de la bibliothèque sont gérées conjointement par ces deux institutions selon le tableau suivant :

Tableau 1: Gestion conjointe des activités de la bibliothèque entre le CIES et l'Unine

	CIES	UNINE
acquisitions	x	
catalogage	x	x
indexation	mots-matière	Rameau ¹⁵
gestion des périodiques papier	x	
gestion des périodiques électroniques		x
aide à la recherche	x	x
administration (du centre de documentation)	x	
gestion du prêt		x
archives institutionnelles	?	?

Le CIES effectue les activités indiquées sur le catalogue Filemaker, l'Unine le fait sur le SIGB Virtua, au sein du réseau RERO. Cette position double, fixée par une convention, est prise comme telle dans le cadre de cette étude. Elle est d'ailleurs assez bienvenue selon la documentaliste, qui trouve très pratique¹⁶ que le prêt soit géré par RERO. Figurer sur ce réseau, et par là également sur le métacatalogue Swissbib permet d'offrir au fonds du CIES une plus grande visibilité. De plus, la question des périodiques électroniques dépasse largement, selon elle, les capacités de travail d'une seule documentaliste à 70 %.

D'un autre côté, le catalogue interne est considéré comme le catalogue principal du

¹⁵ En réalité, seuls les ouvrages catalogués dans RERO par la bibliothèque des sciences économiques sont indexés avec Rameau. Les ouvrages juridiques, à Neuchâtel, ne font l'objet d'aucune indexation.

¹⁶ Elle économise ainsi le temps de gestion d'un fichier d'adresses et les frais d'un logiciel de gestion d'un tel fichier.

CIES. Le langage d'indexation y est plus précis, et a été créé pour les besoins internes du CIES tandis que Rameau est un langage d'indexation généraliste, ne permettant pas, au dire de la mandante, de caractériser un fonds aussi spécifique que celui du CIES. De plus, les ouvrages collectifs sont dépouillés dans le catalogue interne, et non sur RERO, ce qui fournit à l'utilisateur des informations pertinentes pour sa recherche.

Enfin, il existe une volonté de mise en ligne des archives institutionnelles du centre de recherche, constituées de travaux d'étudiants et de chercheurs. La responsabilité de cette mise en ligne a été confiée à un chercheur¹⁷ et est pour le moment en attente d'une solution de réinformatisation du CIES. La question qui se pose est de savoir si ces documents doivent figurer sur RERO ou sur le futur catalogue du CIES.

4.2.2.2 Les centres de documentation sportive en Suisse romande

Les centres de documentation sportive sont nombreux en Suisse, et il n'existe pas de point de rencontre où le chercheur pourrait sur une seule interface accéder à la totalité de la documentation sportive suisse. Il n'est pas envisageable, dans les limites de ce mandat, de proposer une solution pouvant pallier ce manque, même si un travail dans ce sens nous paraîtrait utile et à envisager ultérieurement. Néanmoins, nous prendrons soin, dans le choix de la solution, de tenir compte de cet ensemble. Pour qu'un regroupement soit un jour possible sur une même interface, il convient de sélectionner une solution qui, dans l'idéal, serait compatible avec les SIGB des autres centres de documentation sportive, à savoir :

- Bibliomaker pour le TAS (Tribunal Arbitral du Sport) ;
- Virtua (réseau RERO) pour la bibliothèque du CIO (Comité International Olympique) ;
- Aleph pour l'Institut pour le sport et la science du sport de l'université de Bâle, la bibliothèque centrale de Berne, l'Office fédéral du sport de Macolin ;
- Alexandrie pour le centre de documentation sportive de la RTS.

4.2.2.3 Politique d'acquisition

Le centre de documentation est au cœur du CIES. En ce sens, sa politique d'acquisition suit au plus près les recherches menées par ses enseignants-chercheurs, tout en conservant un souci de cohérence des fonds. Les spécialisations de ce centre

¹⁷D^r Kevin Tallec Marston

de documentation sont les suivantes : le droit du sport suisse, le droit du sport européen et international, la sociologie du sport, avec certaines thématiques de prédilection : le hooliganisme, le sport et les femmes, le dopage, etc., le management du sport : marketing, sponsoring, l'histoire du sport, avec un accent particulier sur l'histoire du football.

Types de documents : monographies, articles photocopiés, périodiques scientifiques, rapports et études divers (instituts de recherche, organismes gouvernementaux ou non gouv, organismes sportifs).

Réseau : La politique d'acquisition est en partie coordonnée (de manière non officielle) avec les acquisitions d'autres centres de documentation sportive de la région : Bibliothèque du Centre d'études olympiques (CIO, Lausanne), Médiathèque de l'Office fédéral du sport, à Macolin (OFSPPO, Macolin), Bibliothèques universitaires de Berne et de Bâle (ouvrages en allemand).

Ainsi, si un document n'entrant pas directement dans les domaines de spécialisation du CIES est possédé par l'un de ces centres de par la mission spécifique de leur autorité de rattachement, il ne sera pas acquis par le CIES. Cette politique n'exclut toutefois pas les doublons avec les autres centres mentionnés, dans le cas où ces documents sont jugés incontournables pour les usagers du CIES.

Langues : en majorité français, anglais, allemand ; peu d'italien, d'espagnol et de portugais.

4.2.2.4 Les usagers

4.2.2.4.1 Qui sont les usagers ?

On peut déterminer quatre catégories d'usagers, en fonction de leurs besoins documentaires:

- 1. besoins centrés sur le droit du sport : les étudiants du master en droit, orientation droit du sport (une quinzaine par année), les doctorants et les professeurs et assistants de l'Unine, ainsi que le juriste senior du CIES ;
- 2. besoins centrés sur la sociologie et le sport : les étudiants qui suivent des cours de sociologie du sport encadrés par des professeurs-chercheurs du CIES et les doctorants (entre vingt et cinquante par année) ;

- 3. besoins liés à la géographie du sport : les étudiants de géographie qui suivent un cours à option de géographie du sport en master à l'Unine, et les doctorants (entre neuf et quinze par an) ;
- 4. besoins larges sur tout le fonds disponible: les étudiants du master FIFA (trente par année)¹⁸. Ce master peut être fait après un bachelor, mais ne permet pas d'accéder ensuite à un doctorat. Ils peuvent dans leur cursus consulter le centre de documentation pour différents travaux dans le domaine du management, du droit du sport, des sciences humaines, du management.

On voit que les usagers se composent d'un public universitaire (une centaine de personnes) dont un grand nombre change chaque année, le noyau dur étant composé des enseignants-chercheurs.

4.2.2.4.2 *Communiquer avec les usagers*

La documentaliste consacre une part importante de son activité à la création de newsletters permettant de tenir les usagers au courant des nouvelles acquisitions et des actualités dans le domaine du sport. Pourtant, elle ne semble pas toujours satisfaite de ces communications avec les usagers. Elle n'obtient par exemple que très peu de réactions concernant la liste de proposition d'acquisitions qu'elle soumet aux chercheurs.

4.2.3 Le personnel du centre de documentation

4.2.3.1 La documentaliste

Nous l'avons dit, la documentaliste est la seule professionnelle en charge du centre de documentation et elle occupe un poste à 70 %.

Les tâches qui sont sous sa responsabilité sont les suivantes:

- tâches administratives : suivi du budget du centre de documentation ;
- tâches bibliothéconomiques: acquisitions, catalogage, indexation ;
- gestion des périodiques papier : suivi des abonnements (une trentaine), bulletinage, dépouillement et signalement des articles sur la base de données du CIES, suivi de la reliure ;

¹⁸Master professionnalisant se faisant en une année.

- service au public : formation et aide à la recherche, établissement de bibliographies ;
- promotion de l'image du CIES : mise en valeur des ressources du centre de documentation et de la bibliothèque.

Les tâches qu'elle considère comme à haute valeur ajoutée ou qui pourraient être développées par un nouveau SIGB pour le centre de documentation sont les suivantes :

- catalogage détaillé : dépouillement des articles qui permet un catalogue exhaustif, entrée sur les notices d'informations pertinentes pour le chercheur comme la table des matières ou le résumé ;
- enrichissement des notices par une ouverture vers l'extérieur et une mise en valeur des fonds propres, sous forme d'intraliens et d'hyperliens.

4.2.3.2 Son réseau professionnel

La documentaliste du CIES travaille en collaboration avec un certain nombre de partenaires :

- le CIES dans son ensemble, et en particulier son secrétariat ;
- les bibliothèques de droit et de sciences économiques de l'Unine ;
- le service informatique de l'Unine ;
- le réseau RERO ;
- une entreprise informatique qui s'occupe du maintien du site web du CIES ;

4.2.4 Circuit du document et description du fonds documentaire

4.2.4.1 Le circuit du document

Nous renvoyons à l'annexe 1 pour une description complète du circuit du document. Les remarques qui découlent de cette analyse sont les suivantes :

- le catalogage est fait deux fois de manière séparée : une fois au centre de documentation du CIES, une autre à la bibliothèque de droit ou de sciences politiques de l'Unine, selon la spécialisation qui est touchée ;
- l'indexation des documents est différente sur RERO (qui utilise le langage

documentaire Rameau) et sur le catalogue interne au CIES, où l'indexation est faite à partir de mots-matière développés à l'interne et qui est constitué du thésaurus Jurivoc développé par le centre de documentation du Tribunal fédéral, de la dernière version d'Héraclès, développé par l'INSEP en 2003, et de suggestions faites par les chercheurs de l'institution ;

- le prêt et les cas de litiges sont gérés sur RERO, la documentaliste dispose d'un accès privilégié sur le logiciel Virtua qui lui permet de faire du prêt, mais elle n'a pas accès aux statistiques de prêt ;
- la documentaliste considère le fait d'emmener les ouvrages à cataloguer dans les différentes bibliothèques universitaires comme une tâche importante de son travail. Cela lui permet de rester en contact avec ces différentes bibliothécaires et lui donne accès à des informations pouvant parfois l'impacter mais qui ne lui sont pas forcément communiquées, vu le statut spécial du CIES.

4.2.4.2 Description du fonds documentaire

Le centre de documentation s'est d'abord formé selon l'initiative personnelle des chercheurs, juristes, sociologues et économistes. Le fonds documentaire était alors constitué des dons de la bibliothèque de droit et de sciences économiques et sociales de l'Unine.

4.2.4.2.1 Constitution du fonds documentaire

Il est constitué d'environ 19'000 références bibliographiques, empruntables pour certains, réservés à la consultation sur place pour d'autres. Ces documents sont répartis de la manière suivante :

Tableau 2: description du fonds documentaire

Monographies	18 %
Rapports, Etudes	0,15 %
Documentation interne aux fédérations sportives	1 %
Thèses et travaux académiques (incluant les travaux des boursiers Havelange)	0,7 %
Annuaire de football	3 %
Périodiques non cotés	10,7 %
Dépouillement des articles provenant d'ouvrages collectifs (compris dans monographies) et de périodiques scientifiques	66,4 %

Le CIES est abonné à trente périodiques papier. Il fournit un accès aux abonnements de périodiques électroniques au travers du réseau RERO.

Nous pouvons voir que la majorité des notices correspond au dépouillement d'ouvrages collectifs et d'articles de périodiques scientifiques. Ce dépouillement n'étant pas opéré sur le réseau RERO, on admet que le catalogue principal du CIES est bien le catalogue interne au centre de documentation.

4.2.4.2.2 Deux systèmes de cotation

Les monographies suivent deux systèmes de cotation différents, et sont ensuite classés dans deux espaces séparés :

- pour le droit : le système de cotation des bibliothèques de droit romandes ;
- pour les sciences économiques : division en 10 catégories thématiques, et dans chacune de ces catégories, un numerus currens.

4.2.5 Les systèmes d'information du centre de documentation

4.2.5.1 Description des différents systèmes d'information

La base de données Filemaker Pro¹⁹ est le système d'information principal du centre de documentation. Il n'est néanmoins pas le seul. Pour une description plus détaillée des champs utilisés sur la base Filemaker, nous renvoyons à l'annexe 2.

4.2.5.2 SI dédiés à la bibliothéconomie

La base de données interne est composée des notices décrivant tous les documents du fonds sur Filemaker. Un fichier word séparé contient la liste de mots clés utiles à l'indexation des documents.

Le module de prêt du centre de documentation est géré intégralement par Virtua. Les informations concernant le prêt sur Virtua n'étant pas accessibles, la documentaliste a créé un fichier Filemaker permettant de collecter certaines informations sur les lecteurs, destiné au suivi de l'activité du centre de documentation afin de répondre aux questions suivantes : par quels moyens les lecteurs empruntent-ils ? (sur place, par RERO, par le catalogue des bibliothèques neuchâteloises, ...), quel est le statut de ces lecteurs ? qui sont-ils ? (étudiants, doctorants, autres).

¹⁹accessible sur le web à l'adresse <http://www.cies.ch/documentation>

4.2.5.3 SI dédiés à la gestion

Pour justifier son budget et rendre compte à sa direction, la documentaliste remplit un fichier Excel au fur et à mesure des acquisitions de l'année.

Mme Borel a également la responsabilité de renouveler et gérer les abonnements auprès des éditeurs de périodiques (ainsi que les litiges). La conservation des documents relatifs aux abonnements est gérée directement par le secrétariat du CIES. Les informations relatives aux abonnements se retrouvent aussi dans le fichier Excel dédié au budget.

4.3 Etude des besoins

L'étude des besoins se concentre sur les quatre points suivants : l'utilisateur, le fournisseur, les fonctionnalités administratives du SIGB et les fonctionnalités bibliothéconomiques du SIGB.

Nous relevons ici les points saillants de cette étude. Notons que ces besoins sont apparus au fur et à mesure de l'analyse de l'existant et que le processus de synthétisation des besoins est présenté en annexes 3, et fait appel, comme le recommande Constantinidis (Constantinidis 2012) à une étape de structuration des besoins dans un dictionnaire des données. Cette étape dans la démarche nous a été utile pour la suppression de récurrences survenues au fil de l'étude et pour la création du questionnaire adressé aux fournisseurs (annexes 4).

4.3.1 L'utilisateur

4.3.1.1 Un public d'universitaires : s'adapter à leurs usages et besoins

La solution trouvée s'adresse à un public d'universitaires²⁰ et doit être adaptée aux attentes de celui-ci. En ce sens, la solution choisie répondra aux attentes et habitudes de ce public en correspondant aux SIGB que les chercheurs ont l'habitude de consulter et qui constituent, pour eux, un service standard. Il est également nécessaire, pour correspondre aux pratiques actuelles des étudiants, que le catalogue soit lisible et interrogeable sur tout navigateur et sur tout support.

La solution trouvée devrait idéalement autoriser la création de liens vers les notices ou les documents électroniques d'autres catalogues où se trouvent des références utiles

²⁰Ce terme générique désigne aussi bien les enseignants, les chercheurs et les doctorants que les étudiants de niveau master.

aux usagers afin d'offrir aux étudiants un accès à toute la documentation qui les intéresse à partir d'un point central, qui sera le catalogue du centre de documentation. Cette exigence implique une solution qui intègre la vérification des URL indiquées sur le catalogue.

Enfin, les étudiants étant amenés à faire des travaux universitaires dans lesquels ils indiquent une bibliographie, la solution choisie inclura une importation des notices, la plus exacte et complète possible vers les outils de gestion bibliographique que sont zotero et endnote²¹.

4.3.1.2 Une activité délocalisée : une interface accessible et plurilingue

On peut observer que deux programmes de masters ont lieu de manière délocalisée: le master FIFA entre trois pays (Angleterre, Italie, Suisse), et l'autre dans différents pays du monde (pour le programme FIFA/CIES). Les étudiants du master FIFA sont pour la plupart anglophones, et ils devraient pouvoir consulter le catalogue dans cette langue, où qu'ils soient durant leur cursus d'études. Le programme FIFA/CIES est réalisé dans d'autres universités possédant elles-mêmes leur centre de documentation, et le centre du CIES n'intervient qu'à titre exceptionnel, souvent à titre de consultant. On peut toutefois imaginer que la solution à trouver soutienne le développement du lien avec ces différentes unités du programme FIFA/CIES : le catalogue du centre de documentation pourrait devenir à terme un point de référence pour les autres bibliothèques du programme (consultation des références pour les acquérir eux-mêmes ou suivi vers les liens externes). En ce sens, l'interface du futur catalogue doit être consultable dans les langues les plus courantes (anglais, espagnol, français), de manière aisée et rapide où que se trouve l'utilisateur.

4.3.1.3 Communiquer avec les usagers

Lors de l'analyse de l'existant, nous avons repéré un effort de la documentaliste pour communiquer avec ses usagers, effort qui se solde parfois par un manque de réactivité du public concerné. Le SIGB pourrait soutenir la documentaliste dans cet effort, dans une certaine mesure.

La solution devrait permettre un ciblage précis des besoins documentaires de l'utilisateur et des informations qui le concernent : certains SIGB proposent la création de flux rss

²¹Endnote est l'outil préconisé par l'Université de Neuchâtel, qui l'offre gratuitement à ses étudiants.

différenciés selon les intérêts des usagers. Ainsi, l'information qu'ils recevraient concernant les nouvelles acquisitions du CIES les concernerait directement.

Cependant, en ce qui concerne les actualités plus générales du centre de documentation, un changement de canal de communication nous paraît envisageable : nous nous sommes rendus compte que le CIES est en fait très actif sur twitter. Les étudiants et anciens étudiants sont constitués en groupes, et le CIES alimente régulièrement un compte, suivi par près de 3'800 followers. Par conséquent, les informations collectées sur l'actualité du sport gagneraient, à notre avis, à être communiquées via twitter.

4.3.2 Le fournisseur

La situation particulière du centre de documentation, en tant qu'OPL, en fait un centre à l'échelle humaine, où les contacts personnels sont jugés importants par la documentaliste. En tant que seule personne en charge du centre de documentation, il est essentiel que Mme Borel puisse compter sur les contacts directs avec le fournisseur si elle rencontre des problèmes sur le SIGB après migration ou si elle a de nouveaux besoins. Il nous paraît donc nécessaire de trouver un fournisseur de SIGB qui soit disponible, proche géographiquement, et disposé à répondre à ses sollicitations, si possible en présentiel. Il n'est bien sûr pas question de le faire se déplacer pour chaque problème survenant sur le logiciel, mais cette proximité géographique en fera un partenaire accessible. Ainsi, on évitera à la documentaliste le sentiment d'être seule à seule avec son SIGB une fois achevée la formation de prise en main du logiciel.

Si la solution choisie est libre, elle doit alors être dotée d'une communauté de bibliothèques et centres de documentation active, avec des utilisateurs proches géographiquement sur le soutien desquels elle pourrait compter dans un laps de temps raisonnable.

4.3.3 Les fonctionnalités bibliothéconomiques du SIGB

4.3.3.1 Compatibilité

Les notices doivent être organisées selon un format standard : le format MARC²². Une migration dans un format standard nous paraît essentielle pour assurer la pérennité des données, et leur migration future au format FRBR, lequel s'opère sur la base d'un

²²En réalité l'un des formats de la famille des MARC.

format MARC.

De plus, nous avons noté dans l'état de la littérature le souhait de la documentaliste de se rapprocher des autres centres de documentation sportive de Suisse, en créant peut-être un jour une interface d'interrogation commune aux différents catalogues. Or, les notices au format MARC seront compatibles avec les logiciels Virtua, Aleph et Bibliomaker utilisés par ces bibliothèques.

4.3.3.2 Conserver le langage d'indexation développé à l'interne

La volonté du centre de documentation est de migrer tel quel le langage d'indexation développé à l'interne sur le nouveau SIGB. Ainsi, un champ d'autorités sera prévu pour l'indexation, dans lequel tous ces termes pourront être enregistrés. De plus, l'auto-complétion de ces termes lors de la saisie est souhaitée par la documentaliste afin d'éviter de créer des doublons ou d'insérer des coquilles dans cette liste.

Elle souhaite également indiquer, d'une manière ou d'une autre, l'origine de chacun de ces termes, qu'il soit issu de Jurivoc, d'Héraclès ou suggéré par un chercheur du CIES. Enfin, la création de nouvelles autorités dans ce domaine sera idéalement facilitée, et gérée directement par la documentaliste, sans devoir faire appel au fournisseur à chaque nouvelle occurrence.

4.3.3.3 Rationaliser le temps de catalogage

Le protocole Z39.50 « définit un client/serveur basé sur un service et un protocole pour la recherche et le transfert d'informations. ». Il est utilisé pour « récupérer des notices depuis un autre catalogue » (BnF, le protocole Z39.50). Or, selon le circuit du livre relevé, le catalogage se fait de manière séparée sur le réseau RERO et sur le catalogue Filemaker du CIES. Le temps de catalogage pourrait, à notre avis, être rationalisé en ce qui concerne l'indication d'informations bibliographiques vides de valeur ajoutée, comme les noms et prénoms de l'auteur et la date de publication par exemple si la solution trouvée intègre ce protocole et qu'il est possible de récupérer les notices faites par l'Unine sur RERO et par là de gagner du temps, qui pourrait être mis à profit pour l'enrichissement des notices, via des intraliens et des hyperliens. Il est conseillé de vérifier à intervalles réguliers la viabilité de ces liens.

4.3.4 Les fonctionnalités administratives du SIGB

4.3.4.1 Rendre des comptes sur son activité

La documentaliste est amenée à rendre compte de son activité à un non-bibliothécaire. En ce sens, les outils de rendu de comptes sont importants pour la gestion de la bibliothèque.

Un grand nombre de SIGB offre aujourd'hui des fonctionnalités dédiées à ce travail. Il est possible, avec ces produits, de calculer des indicateurs²³ de manière automatisée. Certains fournisseurs font des propositions d'indicateurs qui pourraient être intéressants pour une bibliothèque et proposent des tableaux de bord personnalisables et imprimables facilement afin de pouvoir figurer dans un rapport d'activité. Les données récoltées sont traduites directement en graphiques, dédiés au managers.

4.3.4.2 Intégrer les différents systèmes d'information

Nous recherchons une solution capable d'intégrer les différents systèmes d'information nécessaires à la gestion du centre de documentation pour supprimer la démultiplication des fichiers (gestion du budget et des abonnements de périodiques par exemple) et améliorer le confort de travail de la documentaliste, qui n'aura plus à se référer à plusieurs documents disparates présents sur son disque dur, mais bien à un seul et même système. Elle évitera par là également la perte de données.

4.4 Démarche auprès des fournisseurs²⁴

La démarche auprès des fournisseurs a duré un peu plus d'un mois et demi. Nous pensions la terminer en un mois et pouvoir ensuite interviewer les bibliothèques clientes de ceux-ci, mais c'était sans compter les disponibilités de chacun. La démonstration étant souhaitée en présence du fournisseur, il n'a pas toujours été évident de déplacer ceux-ci dans un délai court.

4.4.1 Choix des fournisseurs

Le repérage des fournisseurs de SIGB potentiellement intéressants pour notre étude a été opéré selon les sources suivantes :

- l'étude de Marc Maisonneuve (Maisonneuve 2014) qui identifie trente-quatre

²³Les fournisseurs auxquels nous nous sommes adressés parlent plutôt de statistiques et n'utilisent pas le terme d'indicateurs de performance.

²⁴La liste complète des fournisseurs ainsi que la validation des critères présentés ici se trouve en annexe 5.

fournisseurs de SIGB proposant pas moins de cent vingt-neuf logiciels différents ;

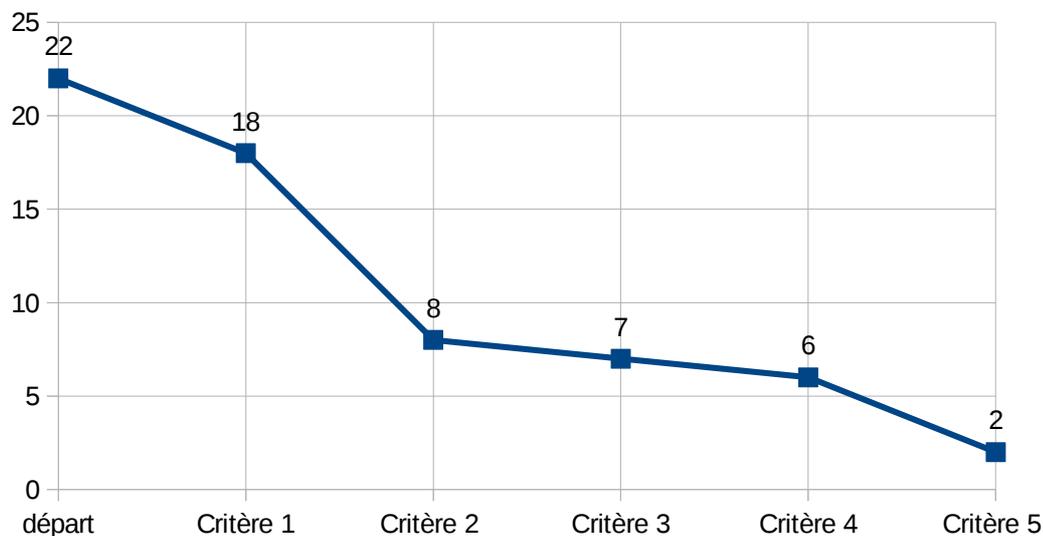
- les principaux fournisseurs suisses présents en Suisse romande : Bibliomaker et Netbiblio.

Ont été éliminés a priori de la liste des candidats possibles :

- les logiciels libres sans service support, qui auraient fait peser sur la bibliothèque ou le service informatique de trop grandes responsabilités d'implémentation du produit, et n'auraient pas convenu à la documentaliste du CIES, qui souhaite avoir affaire à un représentant du produit se portant garant du bon fonctionnement du logiciel. Ce critère a permis de conserver les logiciels libres OpenFlora, PMB et Koha, disposant de services supports représentés respectivement par les entreprises Everteam, PMB services et Progilone ;
- les logiciels dont le service support n'était pas en français, ce qui complique les rapports commerciaux que l'on peut entretenir avec ceux-ci ;
- les logiciels n'ayant aucun siège connu en Europe, et ceux pour lesquels aucune information n'était disponible sur internet.

Vingt-deux fournisseurs ont ainsi été identifiés pour l'étape d'évaluation. Cette évaluation comprend cinq critères et le nombre des fournisseurs a évolué comme présenté sur le graphique suivant au fur et à mesure de l'avancée de l'étude :

Figure 4: Evolution du nombre de fournisseurs pendant l'évaluation



4.4.2 Prise de contact

4.4.2.1 Critère 1 : réponse à nos sollicitations

Le premier critère de sélection, naturel, a été la réponse des fournisseurs à nos sollicitations. Toutes les prises de contact ont d'abord été effectuées par internet, soit directement par e-mail, lorsque le site indiquait une adresse, soit via les formulaires en ligne.

4.4.2.2 Critère 2 : demande d'un contact de proximité

Nous avons immédiatement cherché à connaître, dès la prise de contact, si les fournisseurs étaient disposés à se déplacer à Neuchâtel. Ce critère d'intervention envisageable en présentiel²⁵ a permis de ne garder que des fournisseurs avec lesquels un contact de proximité était annoncé comme possible.

4.4.3 Questionnaire

Après les filtres des critères 1 et 2, sept fournisseurs étaient encore en lice. Nous leur

²⁵Rappelons-le, il ne s'agit pas de demander aux fournisseurs de venir régulièrement sur site, mais plutôt de savoir s'ils sont disposés, quand le besoin s'en fait sentir et en ultime recours, à intervenir sur site.

avons proposé la grille des fonctionnalités réalisée lors de l'étude des besoins, en précisant que tout renseignement complémentaire était le bienvenu. A ce stade, il ne s'agissait pas encore de connaître le SIGB présenté, mais plutôt de filtrer les logiciels ne proposant pas les fonctionnalités identifiées comme importantes lors de l'étude des besoins²⁶.

4.4.3.1 Critère 3 : réponse dans les temps

Le questionnaire a été envoyé aux sept fournisseurs, avec un délai de réponse allant de quinze jours à trois semaines. Le temps de réponse estimé était très court, environ une heure²⁷. Le premier objectif de ce questionnaire était de tester la réactivité du fournisseur et sa capacité à respecter des délais, ces éléments pouvant impacter sur la relation client.

Un fournisseur n'a pas répondu dans les temps : Progilone (SIGB Koha, via l'offre de support Pikoloco)

4.4.3.2 Critère 4 : le SIGB correspond aux critères obligatoires selon le questionnaire

4.4.3.2.1 Identification des critères obligatoires

Les critères identifiés comme obligatoires sont ceux jugés comme absolument nécessaires pour le futur logiciel du CIES. Ils sont représentés dans le questionnaire par des questions

- relatives au fournisseur : les questions 1 et 2 requérant la possibilité d'intervenir sur site ainsi que l'écoute du client ;
- relatives au travail bibliothéconomique, soit la questions 9 : le protocole Z39.50 qui permet l'importation des notices depuis le catalogue RERO, et la question 19 : la prise en compte de l'intégralité du format MARC ;
- relatives aux pratiques de l'utilisateur, à travers la question 36 : la consultation du catalogue depuis tout navigateur et tout système d'exploitation et la question 42 : l'exportation des notices bibliographiques sur les outils Endnote et Zotero.

4.4.3.2.2 Relecture du questionnaire.

Le questionnaire, qui avait été relu par le directeur du présent mémoire, M. Gaudinat,

²⁶Se référer pour l'identification de ces critères à la partie 4.4.3.2.1

²⁷Un fournisseur l'a même rempli en moins de 20 minutes.

et validé par la mandante, Mme Borel, a été ensuite présenté aux fournisseurs. Idéalement, il aurait été judicieux de le présenter une première fois à un fournisseur ou à quelqu'un de ce milieu pouvant relever les questions ambiguës, ou difficilement compréhensibles. Cette relecture n'a pas été effectuée pour deux raisons :

- 1. le manque de temps : selon notre planning, nous disposions d'un mois pour le contact fournisseurs, or, ayant prévu des démonstrations pendant ce mois-là, nous nous sommes rendus compte que les délais étaient un peu courts ;
- 2. un possible défaut d'objectivité du relecteur : une relecture opérée par un fournisseur aurait permis de relever les différences de terminologie entre les milieux de l'information documentaire et de l'informatique. Ainsi, chaque fournisseur a demandé de préciser ce qu'étaient des « indicateurs de performance » (question 5), terme évident dans notre domaine car il est fixé par la norme ISO 11'620. Le terme de « statistiques » leur a paru plus clair et désigne la même réalité. Cependant, comment trouver une personne du milieu des logiciels prête à relire le questionnaire et qui soit neutre ? Chaque fournisseur avec lequel un contact a été établi se serait retrouvé juge et partie, et aurait pu tenter d'influencer ce questionnaire.

Les réponses à ce questionnaire ont permis d'affiner la sélection des fournisseurs, de nuancer la question de la validité des hyperliens et d'identifier une pratique du centre de documentation qui devrait être modifiée pour permettre une plus grande efficacité dans le rendu de compte.

4.4.3.2.3 Résultat du questionnaire : affiner la sélection

Un SIGB a semblé ne pas satisfaire à une exigence indispensable du CIES : le respect du format MARC. La société GBConcept développant ce produit a souhaité s'entretenir avec nous par téléphone, mais les rendez-vous téléphoniques ayant été reportés continuellement, nous en avons déduit que le critère 2 d'un contact de proximité ne pouvait pas non plus être validé.

Nous avons conscience du peu d'espace qu'offre un questionnaire en oui / non et, malgré le manque d'une fonctionnalité jugée importante, nous avons tout de même décidé d'assister à la démonstration des SIGB, pour confirmer ou infirmer le sentiment que le logiciel correspondait ou ne correspondait pas aux besoins exprimés. Cette souplesse se justifie par la période de transition dans laquelle se trouvent ces logiciels

aujourd'hui. Ainsi, certaines fonctionnalités qui manquent sont peut-être en train de se développer, ou encore certaines pratiques actuelles du centre de documentation sont peut-être amenées à évoluer prochainement.

4.4.3.2.4 Résultat du questionnaire : la validité des hyperliens

La question 12 fait référence à la validité des hyperliens dans le temps. En effet, dans notre optique qui est de faire du SIGB à venir le seul point d'accès vers toutes les références utiles à l'utilisateur, l'hyperlien tient une place prépondérante. Or, ces liens doivent toujours être à jour et renvoyer vers les documents indiqués. Le chercheur qui se retrouverait confronté à des liens erronés se détournerait rapidement du SIGB.

Certains produits offrent la vérification intégrée de ces liens, d'autres pas. En discutant avec les fournisseurs, il nous est apparu que des logiciels libres comme Link Checker permettaient de vérifier la validité de ces liens en quelques secondes. Le travail de la documentaliste consisterait alors, à intervalles réguliers, en un export des champs proposant ces liens qu'elle devrait ensuite adresser à ces logiciels, le tout prenant moins d'un quart d'heure. Pour les logiciels proposant une vérification intégrée de ces liens, aucun ne prévoit de vérification automatisée. Là encore, c'est à la documentaliste de faire les manipulations permettant cette vérification. Le gain de temps n'est là non plus, pas visible. Ajoutons que les liens vers des archives institutionnelles²⁸ sont garantis permanents ; les bases de données concernées indiquent que ce sont des permaliens.

4.4.3.2.5 Résultat du questionnaire : nécessité de modifier une pratique du centre de documentation

La question 7 évoque la possibilité d'intégrer des données manuelles dans le SIGB pour qu'elles figurent dans les indicateurs. Il s'agit d'une pratique de la documentaliste qui cherche à obtenir des données sur la fréquentation de son centre sans avoir accès aux données récoltées par RERO²⁹, et effectue ses propres recherches sur les lecteurs ayant emprunté des documents au CIES dans un fichier Filemaker à part³⁰. Cette question a suscité l'interrogation des fournisseurs, pour qui une telle intervention manuelle n'est ni possible, ni réellement souhaitable, les statistiques devant être non

²⁸ Pour cette étude, l'archive institutionnelle la plus importante est la bibliothèque numérique RERO DOC.

²⁹ Rappelons que le prêt est entièrement géré par le SIGB Virtua via le réseau RERO.

³⁰ Elle cherche à savoir quel est le statut de chaque lecteur (étudiant, chercheur, professeur), ainsi que par quel canal la demande de prêt a été effectuée.

manipulables afin d'être crédibles.

La solution proposée par plusieurs fournisseurs de logiciels est d'implémenter, lors de la réinformatisation, le module de gestion du prêt et de faire un « faux prêt ». Pratiquement, cela signifierait :

- 1. obtenir la liste des lecteurs en .csv, qui peut être mise à disposition par RERO ;
- 2. l'intégrer dans le nouveau logiciel, ce qui semble ne pas poser de gros problème, au dire des fournisseurs ;
- 3. une fois l'implémentation faite, doucheter les ouvrages deux fois, lors de chaque prêt et chaque retour : une fois sur RERO, l'autre sur le SIGB du CIES.

Cette manipulation, bien qu'elle fait apparaître un doublon au niveau du travail concret, ne nous paraît pas chronophage, au vu du nombre de livres qui circulent chaque jour dans le centre de documentation. Par contre, elle offre un bénéfice certain : elle permettrait à la documentaliste de reprendre la main sur ses propres données, et ainsi de disposer d'indicateurs de performance crédibles pour rendre compte de son activité.

4.4.4 Démonstration

4.4.4.1 Critère 5 : le SIGB correspond aux critères 1 à 4 selon la rencontre avec le fournisseur

4.4.4.1.1 Un rapport de proximité ?

La rencontre avec le fournisseur est un moment-clé de l'étude. Elle a permis, dans un premier temps, de vérifier les informations données, qui restent pour l'instant de l'ordre de la déclaration d'intention. Ainsi, si le critère 2 d'un contact de proximité où le fournisseur se disait prêt à se déplacer pour venir parfois sur site dans un délai raisonnable semblait validé pour les fournisseurs retenus, il s'est avéré que, sur les six fournisseurs retenus, trois n'ont pas accepté de se déplacer³¹.

Pour un logiciel, la démonstration n'a pas pu se faire³² pour des questions de calendrier. Pour un autre, elle a été si rapide³³ qu'aucune information pertinente n'a pu

³¹dans un délai de trois semaines

³²logiciel Aloès de la société Archimed, via la société genevoise Epsilon. Le calendrier n'était pas approprié pour celle-ci qui lançait en juin le nouveau SIGB Syracuse.

³³logiciel PMB, supporté par PMB services : la présentation a duré 30 minutes par téléphone, et nous n'avons pas pu poser les questions importantes pour l'étude.

en ressortir.

4.4.4.1.2 *Le format MARC, l'importation des notices*

Un fournisseur qui affirmait respecter le format MARC ne le faisait pas réellement : ses notices étaient en réalité exportables dans différents formats MARC³⁴ et cette solution ne nous convient pas. Si le CIES fait l'effort d'une réinformatisation, nous conseillons de migrer directement les données au bon format, et non les transformer dans un format qui serait migrable par la suite en MARC.

Une autre fonctionnalité nécessaire pour nous est la possibilité d'importer les notices depuis RERO afin d'éviter de cataloguer à double comme c'est le cas jusqu'à présent, et disposer de plus de temps pour l'enrichissement des notices. Or, un SIGB³⁵ ne permet pas cette pratique.

4.4.4.1.3 *Degré d'évolution inégal des fonctionnalités proposées selon les SIGB*

Si les fonctionnalités décrites dans le questionnaire sont présentes sur tous les SIGB sélectionnés, elles ne sont pas aussi évoluées chez tous. Ainsi, alors qu'un SIGB propose d'exporter directement une feuille comptable assez simple, d'autres proposent d'attribuer des budgets différenciés à différentes catégories d'acquisitions puis calculent automatiquement les budgets dépensés au fur et à mesure des acquisitions. De même, certains logiciels proposent de faire des exports de certaines données sur Excel puis de créer soi-même son tableau de bord quand d'autres intègrent des tableaux de bord complets et personnalisables, suggèrent des listes d'indicateurs combinant plusieurs données et montrent une volonté d'amélioration continue dans ce domaine.

Pour mieux cerner l'adéquation des SIGB proposés aux besoins du CIES concernant les fonctionnalités jugées importantes, nous avons donc jugé nécessaire de noter les SIGB et leur démonstration selon les critères présentés dans la partie 4.3.4.2 de ce travail.

4.4.4.2 Grille de notation des démonstrations³⁶

Une démonstration durant environ trois heures, il est impossible de restituer ici tout ce qui a été dit. Il est toutefois possible de les synthétiser en se basant sur les cinq

³⁴Micro Consulting, pour le SIGB Bibliomaker

³⁵Decalog, pour le SIGB Paprika

³⁶Les notes des démonstrations se trouvent en annexe 6.

critères qui suivent.

4.4.4.2.1 Fonctionnalités bibliothéconomiques

Objectif : vérifier que le logiciel permet d'améliorer l'activité bibliothéconomique de la bibliothèque (acquisitions, bulletinage), le respect des standards (MARC) ainsi que le dédoublonnage des activités (importation des notices).

Notons concernant ces critères que l'importation des notices nous paraît indispensable, ainsi que le respect du format MARC. De plus, le module de bulletinage souhaité devrait être le plus complet possible, intégrant la gestion de la réception des périodiques, signalant automatiquement les défauts de réception et gérant les relances aux éditeurs.

Tableau 3: Critères bibliothéconomiques

critère	note /5
respect du format MARC	/1
module d'acquisition intégré (permettant la suppression de tout système d'information séparé)	/1
importation des notices	/1
module de bulletinage	/1
adéquation aux pratiques actuelles de la documentaliste	/1

4.4.4.2.2 Fonctionnalités administratives

Objectif : vérifier que le logiciel contribue à améliorer l'activité administrative du centre de documentation.

Nous insistons ici encore une fois sur les fonctionnalités de rendu de compte de son activité à une autorité. Ce critère, primordial pour une bibliothèque solo représente trois points sur cinq de la grille administrative.

Tableau 4: Critères administratifs

critère	note /5
module intégré de gestion du budget des acquisitions (suppression de tout fichier séparé)	/1
gestion des abonnements périodiques	/1
mise à disposition d'outils de rendu de compte (tableau de bord)	/1
proposition d'un large panel d'indicateurs	/1

volonté d'amélioration du fournisseur dans le domaine du rendu de compte	/1
--	----

4.4.4.2.3 Service aux usagers

Objectif : vérifier l'adéquation du logiciel aux pratiques actuelles des usagers.

Une interface personnalisable est souhaitée par le centre de documentation, afin d'être adaptée au public auquel elle s'adresse. Le temps de réponse doit nous paraître acceptable durant la présentation du produit. Ce critère sera à confirmer par la suite, lors d'une enquête auprès des bibliothèques ayant déjà adopté le SIGB évalué. Toutefois, le fait que le logiciel affiche des lenteurs à la recherche lors des démonstrations devrait nous alerter sur le SIGB en question.

Tableau 5: Adéquation aux pratiques des usagers

critère	note /5
consultation tout support, tout système d'exploitation	/1
reprise des notices sur zotero et endnote	/1
personnalisation de flux rss	/1
interface personnalisable	/1
temps de réponse acceptable	/1

4.4.4.2.4 Service support

Objectif : vérifier la disponibilité et l'écoute du fournisseur ainsi que les rapports contractuels pouvant s'établir avec celui-ci. Ainsi, le contrat doit prévoir les prestations au début des relations avec le fournisseur comme à la rupture du contrat avec celui-ci.

La sympathie est un critère totalement subjectif, mais il est important que la documentaliste puisse se sentir à l'aise dans ses rapports interpersonnels avec le fournisseur, c'est pourquoi nous avons décidé de l'inclure quand même.

Tableau 6: Relation avec le service support

critère	note /5
démonstration en présentiel (le fournisseur se déplace dans les 15 jours)	/1
sympathie	/1
rapports réglés par un contrat complet, incluant les conditions de sortie du logiciel	/1
prestations d'aide à la maîtrise du nouveau logiciel	/1

prise en compte des besoins exprimés	/1
--------------------------------------	----

4.4.4.2.5 Vision prospective du fournisseur SIGB

Objectif : vérifier la vision prospective du fournisseur afin de s'assurer de faire le choix d'un SIGB d'avenir et non d'un produit déjà obsolète ou appelé à stagner.

Lors des démonstrations, nous avons demandé à chaque fournisseur quelle était sa vision de son logiciel dans cinq ans. Nous avons cherché à identifier ses sources d'information afin de savoir s'il était au courant des différents débats concernant l'avenir des bibliothèques selon les grandes institutions internationales comme la *Library of Congress* ou la BNF³⁷, ou plus localement du débat qui agite en ce moment la BCU³⁸ de Lausanne ainsi que tout le réseau RERO.

Tableau 7: Vision prospective du fournisseur

critère	note /5
régularité des mises à jour	/1
adaptation aux nouvelles normes de catalogage (FRBR / RDA)	/1
vision claire des enjeux à venir	/1
suivi de l'actualité de bibliothèques dominantes dans le secteur	/1
logiciel adaptable aux nouveaux enjeux	/1

4.4.4.2.6 La question du prix

Dans notre mandat, aucun budget n'était déterminé. Nous avons tout de même pris soin lors des démonstrations de demander des devis qui ont été transmis à la mandante. Nous donnons, pour comparaison, des informations sur cinq SIGB différents, bien que certains de ces SIGB ne peuvent pas à notre avis être retenus dans cette étude³⁹. Il apparaît que les modèles de paiement diffèrent selon les fournisseurs. Si la base est un prix d'entrée puis un abonnement annuel, certains proposent un prix qui augmente au fur et à mesure des fonctionnalités souhaitées, d'autres un prix d'ensemble. Certains fournisseurs font payer un forfait d'heures de support téléphonique, d'autres pas. Il est assez difficile de construire une grille

³⁷ Bibliothèque nationale de France

³⁸ Bibliothèque cantonale universitaire

³⁹ Ainsi, Bibliomaker et PMB ne font pas, pour moi, partie des SIGB recommandables pour cette étude.

comparative des tarifs, tant les modèles de paiement proposés sont différents.

Néanmoins, il semble que ces modèles dépendent en réalité de l'architecture du SIGB⁴⁰. Celle-ci n'est pas toujours explicitée par le fournisseur, mais selon les devis nous pouvons déduire de quelle architecture il est question.

installation autonome : un SIGB⁴¹ semble être vendu sous ce modèle. Le client paye pour l'implémentation et la licence du logiciel (qui augmente selon le nombre de postes sur lesquels le logiciel sera installé) puis, il paye la mise à jour qui se fait chaque année.

système hébergé : un SIGB⁴² correspond à ce modèle. Le prix de départ puis la taxe annuelle sont calculés en fonction du nombre de notices de catalogage. Le client choisit ensuite les fonctionnalités dont il a besoin, et la facture comprend le prix de chacune indépendamment.

Ce système peut poser un certain problème dans notre cas : selon notre ambition de point central de départ pour toutes les recherches, nous risquons de créer beaucoup de notices qui sont en réalité uniquement des liens vers d'autres catalogues. Choisir un tel système pourrait freiner la création de ces notices.

système Saas : un SIGB⁴³ correspond à ce modèle. Le fournisseur propose un prix de départ, comparable à celui proposé pour un système hébergé. Le coût annuel comprend la mise à jour et la maintenance du système. Ce point nous laisse penser que les opérations de maintenance sont faites séparément pour chaque client, ce qui est le cas dans un système *Software as a service* qui n'est pas *cloud computing*⁴⁴.

logiciel libre⁴⁵ : si au niveau de l'architecture logicielle, nous ne pouvons pas séparer le logiciel libre des autres, au niveau des coûts, la séparation peut être opérée. Si le coût annuel est comparable aux autres logiciels, le prix de départ semble beaucoup plus élevé. Cela s'explique, à notre avis, par l'implémentation, qui peut s'avérer plus

⁴⁰Nous renvoyons à la partie 3.3.2.1 pour la présentation des différentes architectures de SIGB

⁴¹Bibliomaker

⁴²Netbiblio

⁴³e-Paprika

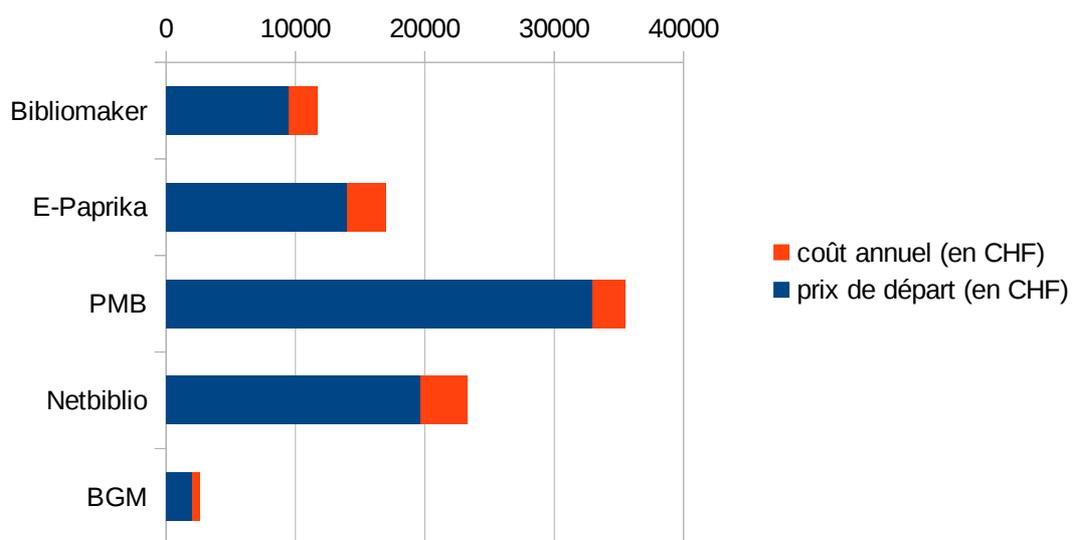
⁴⁴en ceci que, pour le système *cloud computing*, le vendeur fait fonctionner une seule instance du logiciel pour toutes les bibliothèques

⁴⁵Si j'ai obtenu un devis pour PMB, j'ai choisi de ne pas présenter la démonstration, beaucoup trop courte pour pouvoir en ressortir des informations intéressantes par rapport aux besoins du mandant.

complexe, autant qu'au modèle commercial lui-même. Ainsi, on peut faire appel à la société de support au logiciel libre uniquement pour la migration des données puis l'implémentation de la base, mais décider de s'en passer pour la maintenance annuelle. Nous relevons également dans notre étude le prix très élevé de la mise au format MARC⁴⁶. Par contre, le gros avantage de ce système est d'être totalement libre de tout fournisseur.

ystème de cloud computing : Un SIGB fonctionne selon ce modèle⁴⁷. Ses prix sont très compétitifs par rapport aux autres fournisseurs, ce qui s'explique par l'architecture même du logiciel. Par contre, la migration des données semble ne pas avoir été comptabilisée dans le devis. Il serait important de vérifier ce point avant de s'engager avec une telle entreprise. Voici un tableau récapitulatif concernant les différents devis établis à notre demande :

Figure 5: Tableau récapitulatif des coûts par SIGB



4.5 Recommandations

4.5.1 Deux SIGB recommandés

Au terme de cette étude, deux logiciels nous paraissent répondre aux besoins du centre de documentation du CIES :

⁴⁶ 9'000 euros pour PMB services, 2000 chf pour Netbiblio.

⁴⁷ BGM

Netbiblio (société AlCoda): de par la qualité de son service client et sa proximité géographique et culturelle. La société AlCoda, située à Berne, est très bien implantée en Suisse romande. Elle existe depuis 1999 et totalise une clientèle de deux cent vingt-sept clients, dont cent dix en Suisse romande. Le SIGB dans sa version actuelle correspond point par point aux pratiques actuelles de la documentaliste. Cependant, tous les logiciels SIGB sont amenés à changer ces prochaines années, comme nous l'avons vu lors de l'état de la littérature, et la société annonce un changement radical de son logiciel pour 2015. Il est donc important de trouver un fournisseur qui saura suivre ce changement et accompagner ses clients dans celui-ci. Cette société nous paraît tout à fait à même de satisfaire à ces exigences.

Le désavantage de ce SIGB est le modèle de paiement qui se fait, pour le moment, au nombre de notices contenues dans le catalogue. En effet, selon notre volonté de transformer ce catalogue en un point d'accès unique vers toutes les ressources informationnelles dont l'utilisateur peut avoir besoin, nous envisageons de créer des notices « vides », au sens où elles ne correspondent pas à des ouvrages du fonds du CIES, mais à des liens vers d'autres catalogues possédant ces ouvrages ou les articles en ligne. Ainsi, même si le catalogue contient aujourd'hui environ vingt mille notices, il conviendra d'anticiper cette création de notices et de choisir le tarif proposé pour trente mille voire quarante mille notices.

BGM (société GMinvent) : Ce SIGB a déjà intégré les nouveaux standards de catalogage et son architecture est *cloud computing*. Aucun changement radical n'est à prévoir pour les deux ou trois prochaines années. De plus, la société soigne particulièrement son service support avec un soutien téléphonique apporté une fois par semaine puis une fois par mois pendant toute la durée du contrat. Faire le choix de ce logiciel, c'est répondre à tous les besoins du centre de documentation (soutien à l'utilisateur, rendu de compte, enrichissement des notices) et des usagers.

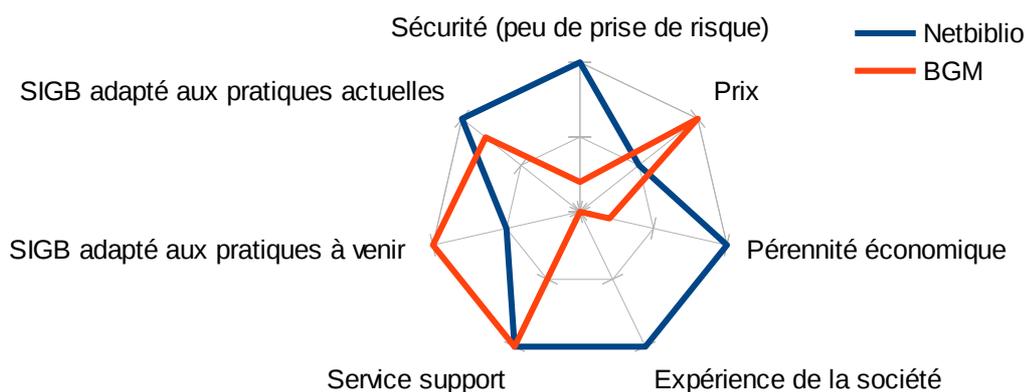
Cependant, la prise de risque est ici plus élevée. La société est en service depuis le début de cette année, et dispose pour le moment d'une clientèle très restreinte (cinq clients). L'on ne peut pas être sûr de sa stabilité économique dans les années à venir. Pourtant, dans l'état de la littérature, nous avons identifié la prise de risque comme un avantage de la bibliothèque solo. De plus, un changement de SIGB serait moins impactante pour une OPL que pour une grande bibliothèque, d'autant plus si toutes les données sont dans un format standard, facilement migrable. Enfin, selon le contrat

produit par cette société, il est possible de rompre les rapports contractuels sous trois mois.

Un autre élément à prendre en compte est la situation géographique de la société. Celle-ci est basée à Grenoble, et selon son contrat, les cas de litige se règlent sous la législation française, le Tribunal administratif de Grenoble étant seul compétent. Or, si cela implique de pouvoir déplacer un avocat à Grenoble dans un cas hypothétique de litige, cela implique également une incertitude quant aux rapports commerciaux avec une société française à partir de 2017⁴⁸, suite à la votation populaire du 9 février 2014 impliquant la remise en question de certains traités internationaux et des rapports avec l'Union européenne.

Voici un schéma qui résume ces différentes considérations :

Figure 6: Comparaison Netbiblio / BGM



4.5.2 Enquête auprès des bibliothèques déjà clientes de ces sociétés

Au cours de cette étude, nous nous sommes rendus compte de l'importance de la double évaluation de chaque critère. En effet, certains fournisseurs qui semblaient correspondre au critère 2 de l'étude⁴⁹ ne se sont en réalité pas déplacés pour les

⁴⁸Date à laquelle les modalités de mise en application de cette votation seront fixées par le gouvernement.

⁴⁹Contact de proximité

démonstrations. De même, certains fournisseurs répondaient par l'affirmative en complétant le questionnaire mais il s'avérait lors de la démonstration que le SIGB vendu n'offrait pas tout à fait cette fonctionnalité. Ainsi, il convient de confirmer l'impression qui a été faite lors des démonstrations en s'adressant aux clients de ces sociétés -si possible des clients dans la même situation de bibliothèque solo et d'une taille comparable à celle du centre de documentation du CIES-. Un entretien informel en tête à tête nous paraît le contact le plus adapté.

Une manière de procéder serait de présenter la grille de notation de la démonstration⁵⁰ de la société en question et de discuter ensemble des résultats. Une interview assez longue est préconisée, afin que le répondant puisse se sentir à l'aise et émettre une opinion sincère, aussi bien sur les points positifs que sur les points négatifs de cette société.

4.5.3 La question de l'avenir du réseau RERO : un changement d'état d'esprit vis-à-vis du SIGB

L'une des questions majeures soulevée tout au long de cette étude est la question de l'avenir de RERO. Que va-t-il se passer lors de la sortie de la BCU Lausanne ? Cette question paraît légitime de par les liens très forts entre la base interne du centre de documentation du CIES et ce réseau. A notre avis, une telle incertitude ne devrait pas freiner la réinformatisation du centre de documentation : cette sortie n'est prévue qu'en 2017, et aucun autre membre du réseau n'a pour le moment annoncé sa volonté de quitter également ce réseau. De plus, nous l'avons indiqué au cours de notre étude, le SIGB est à considérer comme un outil destiné à servir au mieux les usagers. En ce sens, son adéquation aux besoins des usagers, lesquels sont en constante évolution, devrait être interrogée régulièrement et une étude comme celle menée dans le cadre de ce travail nous paraît devoir être conduite à intervalles réguliers⁵¹, si l'on ne veut pas risquer de se retrouver à nouveau dans une situation d'obsolescence dans un laps de temps assez court. Une telle étude n'entraînerait pas nécessairement une réinformatisation mais elle entraîne un changement d'état d'esprit face à ce logiciel : le client doit s'inscrire dans une démarche critique d'interrogation constante du SIGB choisi.

⁵⁰En annexes 5 du présent travail

⁵¹Nous insistons sur la rapidité avec laquelle les usagers adoptent de nouvelles pratiques technologiques : ainsi, le smartphone que tous possèdent aujourd'hui n'était connu de personne il y a 5 ans.

5. Conclusion

Mener une étude liée au SIGB en 2014 signifie se retrouver confronté à des logiciels en pleine mutation. Les fournisseurs promettent des mises à jour radicales dans les années, voire les mois à venir pour correspondre aux nouvelles normes de catalogage, et s'aligner sur une architecture logicielle en passe de standardisation, à savoir de *cloud computing*.

Néanmoins, si le contexte évolue, la méthodologie nous paraît, elle, demeurer tout à fait pertinente, et nous avons suivi la démarche prescrite par la littérature pour toute réinformatisation. Pour ce faire, nous avons d'abord établi un état de la littérature en nous focalisant sur les points suivants : la nécessité de s'adapter aux pratiques des usagers, la gestion particulière qu'implique la situation de bibliothèque solo et l'actualité des produits SIGB. Puis, nous avons présenté l'étude réalisée pour le centre de documentation du CIES, dans le cadre de sa réinformatisation. Cette étude comporte une part importante d'analyse de l'existant, de laquelle nous avons extrait les besoins en matière de fournisseur et de logiciel SIGB. Dans un troisième temps nous avons fait état de nos contacts avec les fournisseurs et des critères de sélection des sociétés et de leur SIGB. Au terme de cette étude, nous recommandons deux produits : Netbiblio et BGM, le choix devant être opéré par la documentaliste responsable et par son institution car il s'agit de deux positionnements différents selon le degré d'évolution du produit et la prise de risques admise. Nous recommandons, en outre, de rencontrer des bibliothèques déjà clientes des deux produits afin d'opérer un choix éclairé.

Enfin, nous préconisons une nouvelle posture face aux SIGB, qui doivent, à notre avis, être considérés comme des outils dont la finalité est de permettre au centre de documentation de réaliser son objectif : être la meilleure source d'information possible dans son domaine de spécialisation et pour son public-cible (Gibbons 2007, p.10), à travers son catalogue. Nous avons souligné l'importance pour le catalogue de ne pas se transformer en réservoir statique dans lequel les usagers viennent chercher uniquement l'ouvrage qui les intéresse après avoir fait leurs recherches bibliographiques sur Google ou Amazon. Ainsi, un regard critique vis-à-vis de son SIGB est conseillé, et une étude d'adéquation par rapport aux besoins du centre de documentation et des usagers devrait, selon nous, être menée à intervalles réguliers.

Ce projet a également permis de faire ressortir des problématiques propres à une sorte

très particulière de bibliothèques, à savoir les bibliothèques solo. En effet, si les études de réinformatisation dans le cadre d'un changement de SIGB sont courantes dans les travaux de fin de diplômes, elles ont lieu en général dans des bibliothèques plus classiques. Nous avons ainsi pu cerner en quoi le métier de bibliothécaire dans une OPL diffère de celui d'un bibliothécaire classique, et quels sont les enjeux d'une telle situation. Ce travail permettra donc, nous l'espérons, d'orienter le CIES dans son changement de logiciel, mais il pourra aussi servir de support à notre mandante en reconnaissant et explicitant les problématiques auxquelles elle est confrontée au quotidien.

Bibliographie

AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2012. *Rapport d'orientation pour le Comité stratégique bibliographique*. [fichier PDF] [en ligne]. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/documents/rapport_csb.pdf

BERTHIER, Sandrine, 2012. *Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ?* Lyon : ENSSIB. Thèse de doctorat. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-56675>

BRAUD, Jean-Bernard, 2009. *Faire évoluer le SIGB d'un centre de documentation et proposer un accès via l'Intranet : réflexions sur les besoins et sur l'offre existante : le cas du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT)*. Paris : INTD-CNAM. Mémoire pour le titre de chef de projet en ingénierie documentaire. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.inarchive.com/page/2010-1123/http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00523882/en/

BREEDING, Marshall, 2010. *Next-gen library catalogs*. Londres : Facet, 2010. The tech set, vol.1. ISBN 978-1555707088

BREEDING, Marshall, 2012. *Cloud Computing for Libraries*. Londres : Facet, 2012. The tech set, vol.11. ISBN 978-1555707859

BUGNON, Nicolas, 2013. *Bases de données en sciences humaines : Création et pérennisation*. Lausanne : Université de Lausanne. Travail de maîtrise universitaire. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unil.ch/webdav/site/sli/shared/bdsh.pdf>

CALHOUN, Karen et al., 2009. *Online Catalogs : What Users and Librarians Want*. OCLC Online Computer Library Center [en ligne]. 2009. 58 p. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/onlinecatalogs/fullreport.pdf>

Centre international d'Etude DU SPORT, 2014. *Présentation du CIES*. Document interne à l'institution

CIES, 2011. SportCIES. *Twitter* [en ligne]. 2011- . [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <https://twitter.com/sportCIES>

CIES, sans date. *Netvibes* [en ligne]. Sans date. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.netvibes.com/documentationcies>

CONSTANTINIDIS, Yves, 2012. *Expression des besoins pour le SI : Guide d'élaboration du cahier des charges*. 2e éd. Paris : Ed. Eyrolles, 2012. ISBN 978-2-212-13653-1

DOCSPORT, sans date. *Site de la documentation sportive en Suisse* [en ligne].

23 octobre 2013. Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://docsportch.wordpress.com/>

DUCHEMIN, Pierre-Yves, 2000. L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique. 2e éd. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2000. ISBN 2-7654-0784-3

ERLANDSON, René J., ERB, Rachel A., 2013. *Technology for small and one-person libraries: a LITA guide*. Chicago : American Library Association, 2013. ISBN 978-1555708580

FILEMAKER INC, 2012. *Guide de l'utilisateur, Filemaker pro 12* [fichier PDF] [en ligne]. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse :

http://www.filemaker.fr/support/docs/fmp12_manuel_utilisateur.pdf

GAUDET, Françoise, 2006. Rameau et l'Opac. Vers une "googleisation" des pratiques ? *Matériaux pour l'histoire de notre temps* [en ligne]. Février 2006. no 82, p. 89-91. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse: www.cairn.info/revue-materiaux-pour-l-histoire-de-notre-temps-2006-2-page-89.htm

GIBBONS, Susan, 2007. *The Academic Library and the Net Gen Student : making the connections*. Chicago : American Library Association, 2007. ISBN 978-0838909461

KROSKI, Ellyssa, 2006. How to automate a Small Library. *Webjunction* [en ligne]. 2006. 21 p. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : www.webjunction.org/documents/webjunction/How_to_Automate_a_Small_Library.html

Le protocole Z39.50. *Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. Dernière modification de la page le 18 décembre 2013. [Consulté le 24 août 2014]. Disponible à l'adresse :

http://www.bnf.fr/fr/professionnels/protocoles_echange_donnees/a.proto_z3950.html

LERESCHE, Françoise, 2004. *Les formats MARC* [document PDF] [en ligne].

Support du cours : Réseau national des bibliothèques de Mathématiques, Luminy, 11-15 octobre 2004. [Consulté le 9 mai 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.rnbm.org/rencontres_2004/leresche-marc.pdf

LIBRARY TECHNOLOGY GUIDES, 2012. *Perceptions 2012 : An International Survey of Library Automation*. [en ligne]. Consulté le 15 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.librarytechnology.org/perceptions2012.pl>

MAISONNEUVE, Marc, 2014. Logiciels pour bibliothèques 2014. Nouveaux acteurs, nouvelles solutions. *Livres Hebdo* [en ligne]. 7 mars 2014. No 988, p. 20-26. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse: http://www.toscaconsultants.fr/articles/logiciels_pour_bibliotheques_2014.pdf

MÜLLER, Tristan, 2008. Etude comparative des principaux SIGB libres. In : Premier congrès de l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes et satellite IFLA, Montréal, 3-6 août 2008. Montréal : éd. Réjean Savard et Dominique Gazo, 541 p. [Consulté le 19 août 2014].

Disponible à l'adresse :

http://eprints.rclis.org/15389/1/FBG_SIGBL_Etude2008.pdf

MÜLLER, Tristan, 2011. How to choose a free and open source integrated library system. *OCLC Systems & Services* [en ligne]. 2011. Vol. 27, no 1, p. 57-78. Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/10650751111106573>

PETERS, Andrew, WEBBER, Desiree, 2010. *Integrated Library Systems : planning, selecting, and implementing*. Californie : ABC-Clio, 2010. ISBN 978-1591588979

PLOUVIEZ, Isabelle, 2009. *Analyser la pratique documentaire pour améliorer la qualité du service: le cahier des charges d'un SIGB: étude de cas à Saint-Gobain Recherche*. Paris : INTD-CNAM. Mémoire pour le titre de chef de projet en ingénierie documentaire. [Consulté le 19 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/52/46/53/PDF/PLOUVIEZ.pdf>

SIESS, Judith A., 2009. The new OPL sourcebook : a guide for solo and small libraries. 2nd printing. *Medford : Information Today*, 2009. ISBN 1573872415.

Système intégré de gestion des bibliothèques (SIGB). *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 12 mars 2014 à 15:06. [Consulté le 15 mars 2014]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Syst%C3%A8me_int%C3%A9gr%C3%A9_de_gestion_de_biblioth%C3%A8que&oldid=102006280

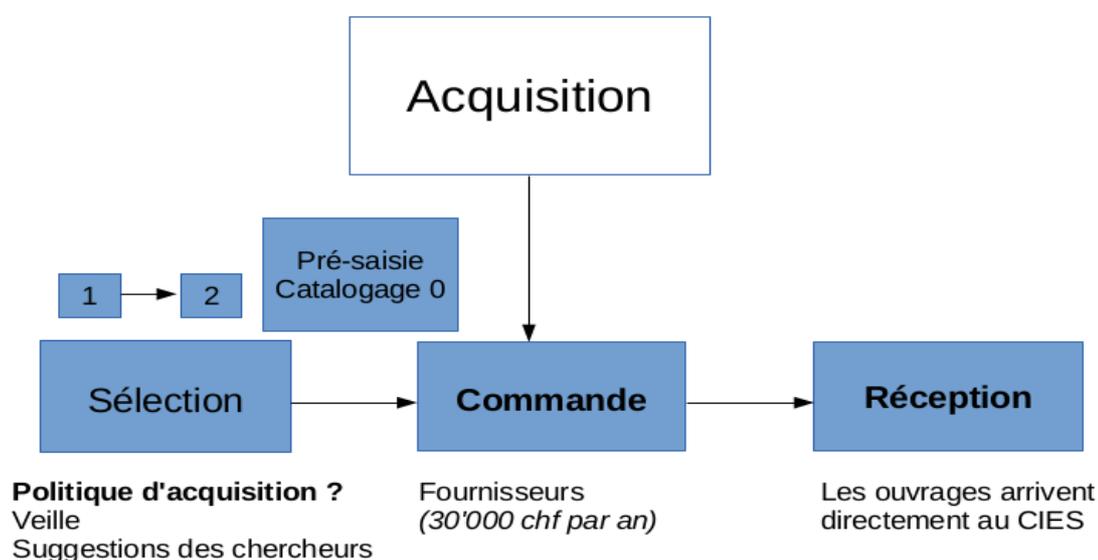
Z39.50. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 12 mars 2013 à 17:44. [Consulté le 15 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Z39.50&oldid=89828789>

Annexe 1 : Le circuit du document au CIES

L'analyse du circuit documentaire nous permet d'avoir une meilleure compréhension des tâches effectuées par ce centre de documentation et de ses liens avec l'Unine. Décrire ce circuit permet d'identifier les tâches nécessaires et les opportunités d'amélioration de cette chaîne.

1. L'acquisition des documents

Figure 7: Circuit du document : acquisition



Sélection: La sélection se passe en plusieurs étapes:

Etape 1 : La documentaliste effectue une veille pour repérer les documents correspondant à sa politique d'acquisition. Ce choix se fait au travers des sources suivantes:

- publications des éditeurs : tous les éditeurs scientifiques ;
- consultation des autres bibliothèques de documentation sportive en Suisse. La bibliothèque de droit de l'Unine fait également un repérage dans ses périodiques sur les articles pouvant intéresser le CIES.

Etape 2 : La liste des suggestions d'acquisition est soumise à l'approbation du

personnel du CIES. Le taux de réponse est faible mais les réponses obtenues sont jugées pertinentes.

Etape 3 : La liste approuvée part ensuite en commande.

Pré-saisie, Catalogage 0 : Une fois la sélection effectuée, la documentaliste catalogue les futures acquisitions sur la base Filemaker, en indiquant que les documents sont en cours d'acquisition. Ce pré-catalogage lui permet de faire ensuite un export pour la commande, qu'elle envoie aux fournisseurs.

Commande : Le centre de documentation a trois fournisseurs principaux, en fonction de leurs domaines de spécialisations (chacun offre des avantages commerciaux: rabais, exonération des frais de port..) :

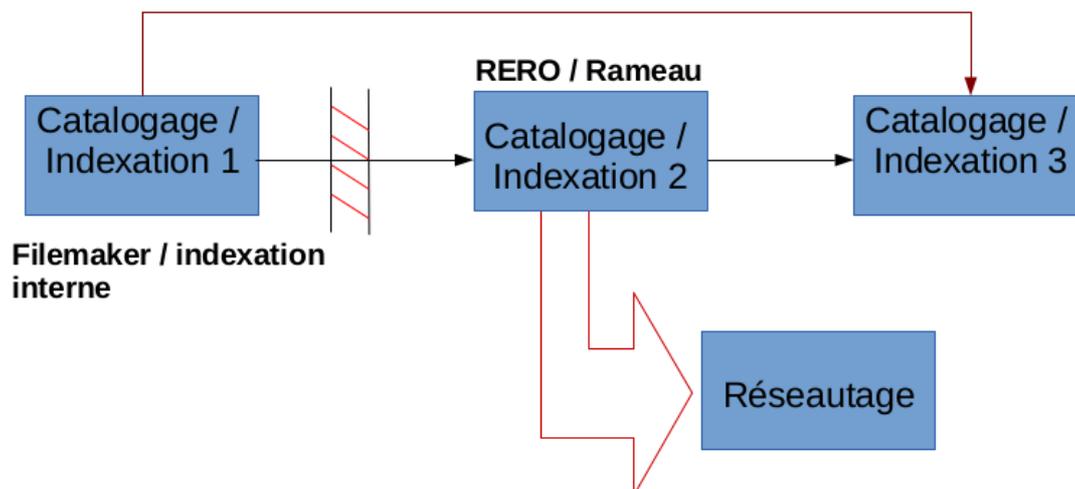
- consultation des autres bibliothèques de documentation sportive en Suisse. La bibliothèque de droit de l'Unine fait également un repérage dans ses périodiques sur les articles pouvant intéresser le CIES ;
- la librairie Forum, à Neuchâtel : littérature principalement francophone mais aussi anglophone ;
- schulthess.ch : éditeur et libraire en ligne, spécialisé dans la littérature juridique ;
- libroforos (Fribourg) spécialisé en droit également.

La volonté de la documentaliste est de privilégier les commerçants locaux. Elle n'utilise pas Amazon, pour des considérations éthiques, mais également parce qu'un libraire effectuera une gestion des commandes et une vérification de l'état des commandes qui sera de qualité et au final lui fera gagner du temps. Avec Amazon, elle risque de devoir consacrer une partie de son temps de travail à cette gestion.

Réception : Les commandes sont reçues au centre de documentation. La documentaliste transmet les factures au secrétariat du CIES.

2. Le catalogage

Figure 8: Circuit du document : catalogue



Catalogage/ indexation 1: Les documents sont reçus au CIES. La documentaliste met à jour ses notices pré-saisies et indique que les documents sont « en cours de catalogage ». Spécificité pour les ouvrages collectifs: la documentaliste catalogue le volume, sans indiquer le détail des articles contenus dans ce volume, ce qui sera fait à l'étape catalogage/ indexation 3.

Catalogage/ indexation 2: La documentaliste apporte les documents dans les bibliothèques de droit et de sciences économiques (elle sélectionne les ouvrages qui sont du ressort de l'une ou l'autre des bibliothèques). Les ouvrages sont alors catalogués dans RERO ; il s'agit souvent de raccrochages à des notices déjà existantes. Le catalogage est fait à un niveau « sommaire »: on reste au niveau du volume. Les articles composant les ouvrages collectifs ne sont pas dépouillés un à un.

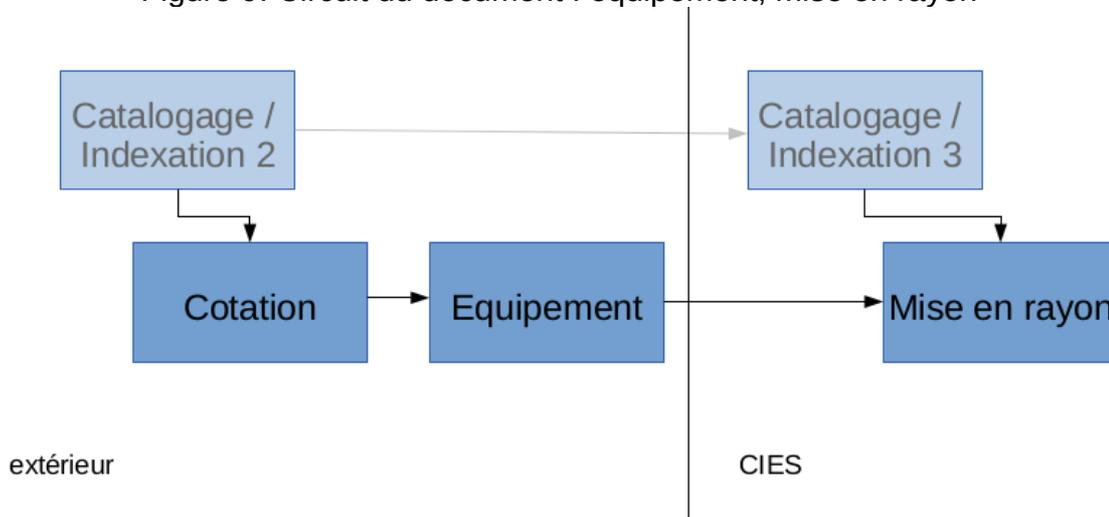
Réseautage: L'étape de catalogage/ indexation 2 permet le contact informel entre la documentaliste et les bibliothécaires de l'Unine. Par ce biais, elle peut être mise au courant des actualités de la bibliothèque, susceptibles de la concerner, même si le CIES ne fait pas formellement partie du réseau des bibliothèques de l'Unine.

Catalogage/ indexation 3: Les documents reviennent cotés au CIES. Les notices de Filemaker sont complétées avec la cote, les ouvrages changent de statut et passent de « catalogage en cours » à soit « Prêt exclu : Not for loan », soit « Prêtable : For loan ». cas particulier: Les notices d'ouvrages collectifs sont elles aussi complétées, puis la documentaliste catalogue individuellement chaque article composant l'ouvrage collectif.

Si bien que pour un ouvrage collectif comprenant 10 articles, par exemple, il y aura une notice RERO, mais 1 notice (volume) + 10 notices (une par article) Filemaker.

3. Equipement, mise en rayon

Figure 9: Circuit du document : équipement, mise en rayon



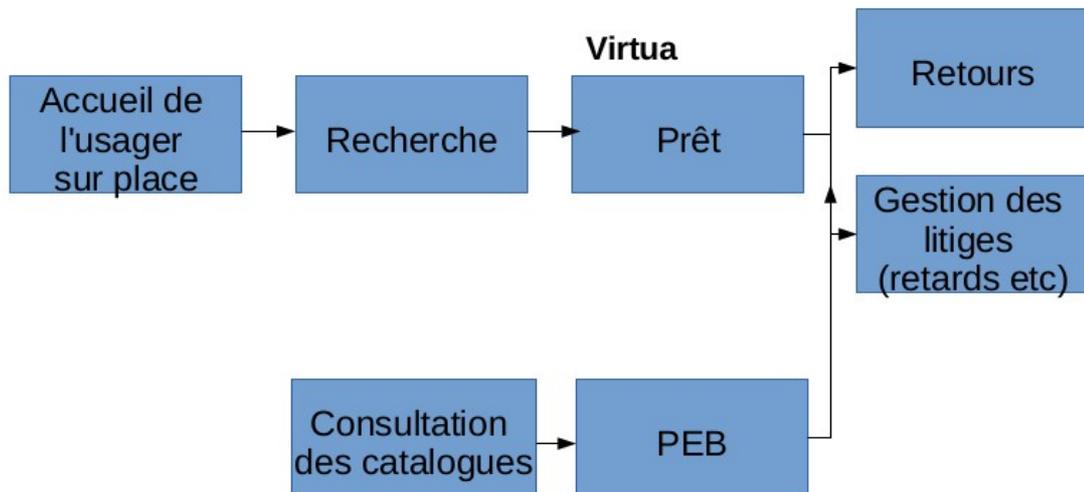
Equipement : Les ouvrages sont équipés et cotés dans les bibliothèques de droit et de sciences économiques, ce qui implique deux systèmes de cotations différents, conservés dans le centre de documentation du CIES (les deux fonds sont séparés physiquement) :

- pour le droit: le système de cotation des bibliothèques de droit romandes
- pour les sciences économiques: division en dix catégories thématiques, et dans chacune de ces catégories, un numerus currens.

Mise en rayon : La documentaliste met les documents en rayon, en respectant les deux systèmes de cotation différents, qui se trouvent séparés physiquement dans la bibliothèque.

4. Prêt

Figure 10: Circuit du document : prêt



Accueil de l'utilisateur, Recherche, consultation des catalogues : L'utilisateur peut venir au centre de documentation ou consulter RERO ou la base Filemaker sur internet. Parfois il effectue d'abord sa recherche puis se rend au centre de documentation. Il arrive également qu'il vienne directement au centre pour effectuer sa recherche. Il est aussi possible qu'il ne soit jamais présent physiquement au CIES mais qu'il commande en PEB depuis RERO, IDS, NEBIS ou le réseau des bibliothèques neuchâteloises.

Prêt, PEB (prêt entre bibliothèques), Retours, Gestion des litiges : Les prêts sont effectués depuis RERO, par l'établissement où le livre est demandé (que ce soit le CIES ou une bibliothèque d'un des réseaux précités). La documentaliste a un accès intégral avec des droits professionnels sur Virtua. Elle peut ainsi disposer entièrement des fonctionnalités de prêt et gère ainsi également les retours et les litiges. Cette manière de fonctionner lui convient parfaitement. Néanmoins, elle n'a pas accès aux statistiques de prêt.

Annexe 2 : Description de la base de données Filemaker

1. Du point de vue du professionnel

Organiser les données : La base de données est organisée en une seule table. Les champs contenus dans cette table ont été choisis selon les besoins du centre de documentation, et sont fixés selon les règles ISBD.

Certains champs ne sont pas destinés à être migrés. D'autres, nommés champs de fonctionnement, sont propres à Filemaker (exemple: NbEnregistrements Trouves). Les champs ont deux noms: le nom machine, donné par le logiciel, et l'étiquette, alias fourni par la documentaliste.

Sécuriser les données : Le logiciel permet de créer des statuts différents et de fixer pour chacun des autorisations et des restrictions.

Entrer les données :

- catalogage : les données sont entrées manuellement. Les listes d'autorités sont gérées à part dans un fichier word⁵².
- l'indexation est gérée séparément dans un fichier word. Il n'a pas été possible de la lier à la base⁵³: l'indexation apparaît dans un même champ sous forme d'indexation matière (xxx - xxxx – xxx).

Utiliser les données : Les fonctionnalités proposées en matière d'utilisation des données sont jugées très pratiques et très souvent utilisées par la documentaliste. Il est possible de :

- créer des requêtes et manipuler les résultats de ces requêtes uniquement : établir des statistiques, afficher, modifier, trier, imprimer, supprimer, faire un export (en .csv, ou xlsx), remplacer.
- rechercher en mode recherche avancée : recherche dans toutes les rubriques,

⁵² certaines rubriques fonctionnent sur la base d'un système d'autocomplétion et de listes de valeurs, ce qui évite les coquilles dues à des erreurs de saisie.

⁵³ Il est en fait possible de lier cette liste à la base en accès réseau Filemaker. Cependant, ce lien bloque le fonctionnement normal du fichier dès qu'il est accessible par internet par Filemaker server. Afin de résoudre ce problème, il conviendrait d'avoir une copie du fichier Filemaker sur Filemaker server, copie dans laquelle il faudrait désactiver le lien. Cependant, à chaque mise à jour du fichier depuis le réseau Filemaker, il faudrait désactiver le lien pour l'accès web, ce qui est trop contraignant.

en combinant les rubriques, à l'aide des opérateurs booléens.

2. Du point de vue de l'utilisateur

rechercher les documents :

- en mode recherche rapide : recherche faite dans la barre de recherche qui interroge tous les champs définis comme recherchables (par l'administrateur) ;
- en mode recherche avancée : on peut filtrer par sujet, format, langue, date, et combiner les champs de recherche à l'aide des opérateurs booléens.

visualiser les résultats de sa recherche : plusieurs visualisations possibles des résultats :

- en mode fiche ou « long display » :

Figure 11: Filemaker, visualisation en mode fiche

HOME Help

SEARCH RESULTS

Fédération internationale de	Cote/Shelfmark Org FIFA	Livre : Book
		CIES: Accès réservé : Restricted area
		Prêt exclu : Not for loan
		Main field Fédérations, Organisations,
		Keywords (in French): Fédération internationale de football association (FIFA) - Règlement - Dopage

Règlement du contrôle de dopage pour les compétitions de la FIFA... / Fédération internationale de football association (FIFA)

Edition : _____

Published : Zürich : Fédération internationale de football association, 1996-2006

Series : _____

Notes/In : Edition française : 1996, 2002, 2004, 2005, 2006. - Titre suivant : Règlement antidopage de la FIFA

Total found : **180** # 1

[<< previous](#) [next >>](#)

[Short display](#)

[New search](#)

CAUTION
DO NOT use the Back - Forward buttons on your browser's toolbar to navigate. USE the blue navigation buttons provided at the bottom of every page

- en mode liste ou « short display » : le lien « continue... » place la référence sélectionnée en tête de liste et permet de visualiser la suite des résultats.

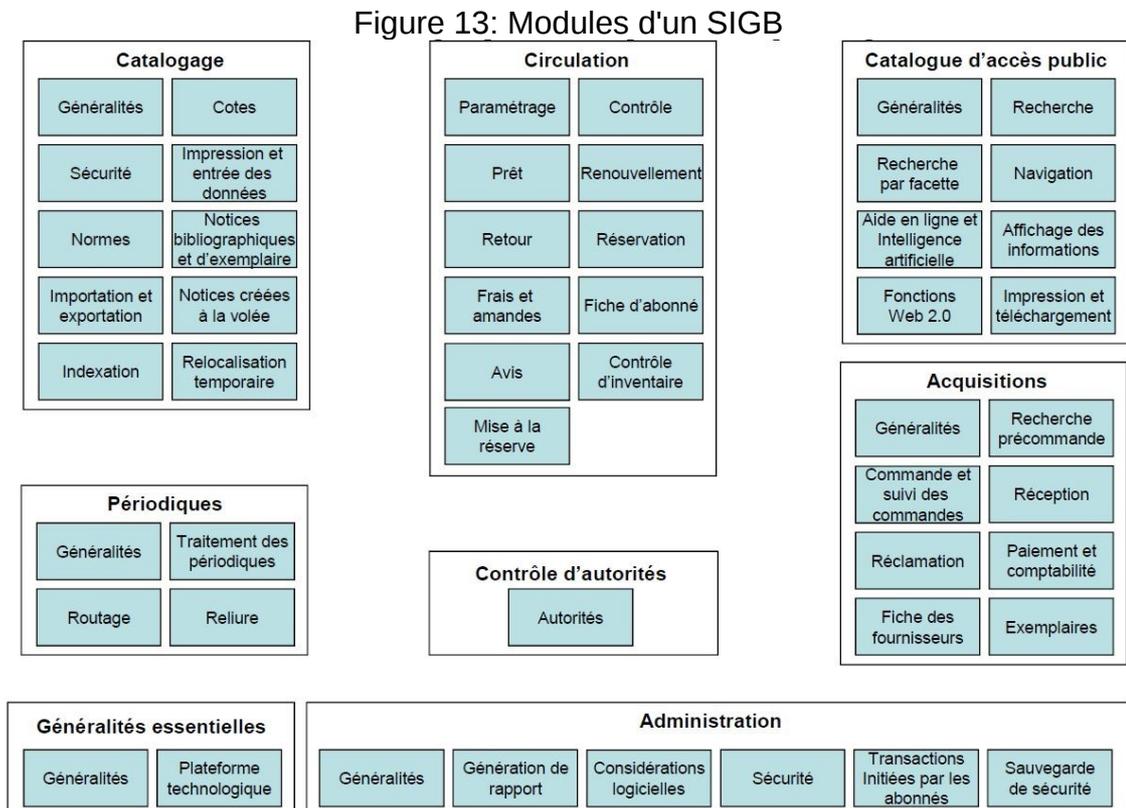
HOME	Help
<p>1</p> <p>LAFARGE, J. - P. Le dopage des sportifs : journée d'études du 23 avril 1977 / sous la présidence de J. - P. Lafarge et P. Dumas. Paris : Cujas, 1980. 47 p. Travaux de l'Institut de sciences criminelles de Poitiers ; 2. . (CIES : CA/F 61.2 e DOSP 1980) CIES: Accès libre : Open shelves.</p> <p style="text-align: right;">(continue...)</p>	
<p>2</p> <p>LAFARGE, J. - P. Le dopage des sportifs : journée d'études du 23 avril 1977 / sous la présidence de J. - P. Lafarge et P. Dumas. Paris : Cujas, 1980. 47 p. Travaux de l'Institut de sciences criminelles de Poitiers ; 2. Document photocopié. (CIES : Doc LAFA 1980) CIES: Accès libre : Open shelves.</p> <p style="text-align: right;">(continue...)</p>	
<p>3</p> <p>MONDENARD, Jean-Pierre de. Drogues et dopages / [Jean-Pierre de Mondenard]. Paris : Chiron-Diffusion, 1987. 315 p. Quel corps ? . . (CIES : CIES2/ 69) CIES: Accès libre : Open shelves.</p> <p style="text-align: right;">(continue...)</p>	
<p>4</p> <p>. Charte internationale olympique contre le dopage dans le sport = International olympic charter against doping in sport / [First Permanent World Conference on Anti-Doping in Sport, June 26-29, 1988, Ottawa]. [S.l.] : [s.n.]. [1988]. 1 classeur . . (CIES : D 37 c CHIO) CIES: Accès libre : Open shelves.</p> <p style="text-align: right;">(continue...)</p>	
<p>5</p>	

manipuler les résultats de sa recherche : il n'existe pas de version imprimable, mais on peut imprimer la liste des résultats sous le format auquel elle s'affiche à l'écran.

Annexe 3 : Construction de la grille de besoins SIGB à partir d'un dictionnaire de données.

Les besoins ayant été relevés au fur et à mesure de l'état de la littérature puis de l'analyse de l'existant, ils sont redondants et manquent de structure. Afin de créer une liste cohérente, nous avons établi un dictionnaire des données – dans notre cas, un dictionnaire des besoins- comme préconisé par Constantinidis (Constantinidis 2009, p.109).

Pour ce faire, nous sommes inspirés de la structure d'un SIGB, telle qu'elle est présentée dans le schéma suivant :



Müller 2008, p.15

Les besoins ont été traduits à partir de ces catégories selon la syntaxe suivante :

(famille de module : module) public pour lequel ce besoin est requis = expression du besoin.

Voici quelques exemples de ces expressions :

(accès public : recherche) étudiants masters étrangers, centres de docs étrangers = temps de réponse acceptable

(administration : budget) centre CIES = intégration du suivi du budget

(administration : périodiques) centre CIES = intégration du suivi des abonnements aux périodiques

(administration : gestion du centre) centre CIES = intégration des indicateurs réalisés sur l'activité du centre

(catalogage : importation et exportation) autres centres de doc sportive = catalogue compatible Aleph, Virtua, Bibliomaker

(catalogage : importation et exportation) centre CIES = permanence des liens vers les autres centres de doc sportive, sites institutionnels

(catalogage : importation et exportation) autres centres de doc sportifs = permanence assurée des liens entrant vers le centre de doc

Nous les avons ensuite structurés selon le tableau suivant :

Tableau 8: Structuration du dictionnaire de besoins

Fournisseur	
centre CIES = bénéficiaire d'une aide rapide, adaptée, en présentiel	support client
centre CIES = pouvoir remonter des demandes d'adaptation, qui seront prises en compte	support client
Back-office	
administration	
centre CIES = intégration du suivi du budget	budget
centre CIES = intégration du suivi des abonnements aux périodiques	périodiques
centre CIES = intégration des indicateurs réalisés sur l'activité du centre	gestion du centre
centre CIES = création intégrée d'un tableau de bord	gestion du centre
centre CIES = intégration des données collectées sur les statistiques de fréquentation (possibilité d'intégration manuelle également)	gestion du centre
centre CIES = possibilité de créer des profils différents (administrateur, chercheur, lecteur...)	sécurité
activités bibliothéconomiques	
autres centres de doc sportifs = catalogue compatible Aleph, Virtua, Bibliomaker	Importation / exportation
centre CIES = permanence des liens vers les serveurs institutionnels (lien vers des documents pdf)	Importation / exportation
autres centres de doc sportifs = permanence assurées des liens entrants vers le centre de doc du CIES.	Importation / exportation
centre CIES = possibilité de pomper les notices pour gagner du temps dans le catalogue	Importation / exportation
centre CIES = possibilité de cataloguer en français, allemand, anglais, espagnol, portugais.	gestion des langues
centre CIES = respect des standards de catalogage	normes
centre CIES = intégration possible de la liste d'indexation	indexation
centre CIES = possibilité de bulletiner	périodiques
centre CIES = gestion de plusieurs systèmes de cotations différents	cotes
centre CIES = possibilité de manipuler les résultats d'une requête : remplacer, supprimer, trier, exporter, imprimer	manipulation des données
centre CIES = possibilité de faire un export des notices précataloguées afin d'envoyer une commande aux libraires	commandes
Front-office	
communication	
centre CIES = tenir les usagers au courant des dernières acquisitions	acquisitions
centre CIES = solliciter l'avis des usagers prioritaires sur les futures acquisitions	acquisitions
centre CIES = accueillir des propositions d'acquisition venant des usagers	acquisitions
OPAC	
usagers = consultation tous supports, tout système d'exploitation	consultation
étudiants master = interface multilingue	consultation
étudiants master = recherche possible en plusieurs langues	recherche
étudiants master à l'étranger, centres de doc étrangers = catalogue consultable	recherche
Usagers CIES, étudiants master à l'étranger, centres de doc étrangers = temps de réponse acceptable	recherche
Usagers = possibilité de créer des recherches simples	recherche
centre CIES, usagers = possibilité de créer des requêtes complexes = combiner plusieurs champs, avec des opérateurs booléens	recherche
usagers = possibilité de manipuler les résultats de sa recherche : export sur zotero et endnote (de manière raisonnable : ne pas permettre l'export de l'entier des notices), impression, création d'un pdf, envoi par e-mail	manipulation des données

Tableau 9: Formulation des besoins SIGB (suite)

OPAC			
usagers = consultation tous supports, tout système d'exploitation	consultation	33	Le système doit permettre aux usagers de consulter le catalogue depuis tout système d'exploitation, et tout navigateur.
		34	Le système doit permettre aux usagers de consulter le catalogue depuis tous les supports (ordinateurs, smartphones, tablettes).
étudiants masters = interface multilingue	consultation	35	Le système doit permettre la création d'une interface multilingue (français, anglais, allemand, espagnol).
étudiants masters étrangers = gestion des mots clés en plusieurs langues	indexation	36	Le système devrait permettre l'indexation en plusieurs langues.
		37	Le système devrait permettre la recherche en plusieurs langues.
Usagers, étudiants masters étrangers, centres de docs étrangers = catalogue consultable	recherche	38	Le système doit permettre la consultation du catalogue et l'usage de toutes ses fonctionnalités depuis le web.
Usagers, étudiants masters étrangers, centres de docs étrangers = temps de réponse acceptable	recherche	39	La recherche doit être opérée par le système dans un délai acceptable (comparable aux autres catalogues).
usagers = possibilité de créer des recherches simples	recherche	40	Le système doit permettre la recherche simple.
centre CIES, usagers = possibilité de créer des requêtes complexes: combinant plusieurs champs, avec des opérateurs booléens	recherche	41	Le système doit permettre la recherche avancée, combinant plusieurs champs avec des opérateurs booléens.
usagers = possibilité de manipuler les résultats de sa recherche: export sur zotero et endnote (de façon raisonnable), impression, création d'un pdf, envoi par e-mail	manipulation des données	42	Le système doit permettre aux usagers d'exporter les résultats de leur requête sur des outils de gestion bibliographique (zotero, endnote)
		43	Le système doit pouvoir bloquer les exports sur des outils de gestion bibliographique si un usager cherche à copier une trop grande portion de la base (utilisation malveillante)
		44	Le système doit permettre aux usagers d'imprimer les résultats de leur requête.
		45	Le système doit permettre aux usagers de créer un pdf avec les résultats de leur requête.
		46	Le système doit permettre aux usagers d'envoyer par e-mail le résultat de leur requête.

Cette étape a ensuite servi à la rédaction des exigences fonctionnelles, comme le montre le tableau suivant :

Tableau 10: Formulation des besoins SIGB

Fournisseur		
centre CIES = bénéficier d'une aide rapide, adaptée, en présentiel	support client	1 Le fournisseur du système doit disposer d'un service support mobilisable rapidement en Suisse romande.
centre CIES = pouvoir remonter des demandes d'adaptation, qui seront prises en compte	support client	2 Le fournisseur doit démontrer une écoute de ses clients et une volonté d'adapter ses contenus à leur demande.
Back-office		
administration		
centre CIES = intégration du suivi du budget	budget	3 Le système pourrait permettre le suivi du budget du centre de doc de manière intégrée
centre CIES = intégration du suivi des abonnements aux périodiques	périodiques	4 Le système pourrait permettre le suivi des abonnements aux périodiques.
centre CIES = intégration des indicateurs réalisés sur l'activité du centre	gestion du centre	5 Le système doit permettre la récolte des données nécessaires à l'élaboration d'indicateurs de performance.
centre CIES = création intégrée d'un tableau de bord	gestion du centre	6 Le système pourrait permettre la création d'un tableau de bord à partir des données collectées
centre CIES = intégration des données collectées sur les statistiques de fréquentation (possibilité d'intégration de données manuelles également)	gestion du centre	7 Le système doit permettre l'intégration manuelles de données nécessaires à l'élaboration d'indicateurs de performance.
centre CIES = possibilité de créer des profils différents (administrateur, lecteur, chercheur)	sécurité	8 Le système doit permettre la création de profils d'usagers différents.
activités bibliothéconomiques		
autres centres de doc sportive = catalogue compatible Aleph, Virtua, Bibliomaker	importation /exportation	9 Le système respecte la norme ISO 2709
		10 Le système supporte le protocole Z39.50
centre CIES = permanence des liens vers les autres centres de doc sportive, sites institutionnels	importation /exportation	11 Le système doit permettre d'indiquer des hyperliens sortants sur les notices afin d'enrichir celles-ci.
		12 Le système doit permettre de vérifier la validité des hyperliens sortants
autres centres de doc sportifs = permanence assurée des liens entrant vers le centre du doc	importation /exportation	13 Le système doit permettre d'indiquer des hyperliens internes
		14 Le système devrait permettre d'indiquer des hyperliens internes vers les résultats d'une requête.
		15 Le système doit assurer la permanence de ses propres URL pour permettre à d'autres sites / catalogues de créer des hyperliens entrants.
		16 Le système doit assurer la permanence de ses propres URL pour permettre de créer des hyperliens internes
centre CIES = possibilité de pomper les notices pour gagner du temps dans le catalogage	importation /exportation	17 Le système doit permettre de copier les notices d'autres catalogues.
centre CIES = possibilité de cataloguer en français, allemand, anglais, espagnol, portugais	gestion des langues	18 Le système doit permettre le catalogage de documents écrits en français, anglais, allemand, espagnol, portugais.
centre CIES = respect des standards de catalogage	normes	19 Le système doit prendre en compte l'intégralité du format MARC et de ses fonctionnalités.
centre CIES = intégration possible de la liste d'indexation	indexation	20 Le système doit permettre l'intégration de listes d'autorités personnalisées.
centre CIES = possibilité de bulletiner	périodiques	21 Le système doit permettre les opérations liées au bulletinage des périodiques.
centre CIES = gestion de plusieurs systèmes de cotations différents	cotes	22 Le système doit permettre la saisie de plusieurs systèmes de cotation alphabétiques différents.
centre CIES = possibilité de manipuler les résultats d'une requête: remplacer, supprimer, trier, exporter, imprimer	manipulation des données	23 Le système doit permettre de remplacer un terme uniquement dans la liste de résultats d'une requête.
		24 Le système doit permettre la suppression d'un terme uniquement dans la liste de résultats d'une requête.
		25 Le système doit permettre d'effectuer des tris (par date, par auteur, ...) dans la liste de résultats d'une requête.
		26 Le système doit permettre l'export de la liste de résultats d'une requête.
		27 Le système doit permettre l'envoi par e-mail de la liste de résultats d'une requête.
28 Le système doit permettre l'impression de la liste de résultats d'une requête.		
centre CIES = possibilité de faire un export des notices précataloguées afin d'envoyer une commande aux libraires	commandes	29 Le système doit permettre en mode administrateur de faire des requête sur l'ensemble du fonds quel que soit le statut du document (en commande, etc.)
Front-office		
communication		
centre CIES = tenir les usagers au courant des dernières acquisitions	acquisitions	30 Le système doit permettre de tenir les usagers au courant des dernières acquisitions, de manière automatique.
centre CIES = solliciter l'avis des usagers prioritaires sur les futures acquisitions	acquisitions	31 Le système devrait permettre de solliciter l'avis des usagers prioritaires sur les futures acquisitions.
centre CIES = accueillir des propositions d'acquisition venant des usagers	suggestions	32 Le système devrait permettre aux usagers de faire part de leurs suggestions d'acquisition.

Annexe 4 : Questionnaire adressé aux fournisseurs

Nom de votre entreprise :

Nom du SIGB proposé :

Le SIGB existe depuis :

Nombre de clients qui utilisent ce SIGB : dont en Suisse romande

Date de dernière mise à jour du SIGB :

*fonctionnalités souhaitées, mais non requises absolument.

no	Demandes du client	oui	non
Demandes concernant le fournisseur			
1	Vous disposez d'un service support mobilisable rapidement en Suisse romande.		
2	Vous faites preuve d'une grande écoute de vos clients quelle que soit leur taille, et vous avez la volonté de vous adapter à leurs demandes.		
Demandes concernant les fonctionnalités administratives du SIGB			
3	Votre produit permet le suivi du budget du centre de documentation de manière intégrée.		
4	Votre produit permet le suivi des abonnements aux périodiques.		
5	Votre produit permet la récolte des données nécessaires à l'élaboration d'indicateurs de performance.		
6	Votre produit permet la création d'un tableau de bord à partir des données collectées.*		
7	Votre produit autorise la saisie manuelle de données nécessaires à l'élaboration d'indicateurs de performance.		
8	Votre produit permet la création de profils d'utilisateurs différents et l'attribution de droits différenciés.		
Demandes concernant les fonctionnalités bibliothéconomiques du SIGB			
9	Votre produit supporte la norme ISO 2709.		
10	Votre produit supporte le protocole Z39.50		
11	Votre produit permet d'indiquer des hyperliens externes sur des notices afin d'enrichir celles-ci. (sur des pdf en priorité)		
12	Votre produit permet de vérifier la validité des hyperliens dans le temps.		
13	Votre produit permet d'indiquer des hyperliens internes sur des notices afin d'enrichir celles-ci.		
14	Votre produit permet d'indiquer des hyperliens internes vers les résultats d'une requête*.		
15	Votre produit assure la pérennité de ses propres URL pour permettre à d'autres catalogues de citer les notices du centre de documentation.		
16	Votre produit assure la pérennité de ses propres URL pour permettre au centre de documentation de créer des hyperliens internes vers ses notices et vers ses		

	résultats de requêtes.		
17	Votre produit permet le catalogage de documents écrits en français, anglais, allemand, espagnol, portugais.		
18	Votre produit permet de copier des notices d'autres catalogues.		
19	Votre produit prend en compte l'intégralité du format MARC.		
20	Votre produit permet l'intégration de listes d'autorités personnalisées.		
21	Votre produit permet l'indexation en plusieurs langues.		
22	Votre produit gère le bulletinage des périodiques.		
23	Votre produit permet la saisie de plusieurs systèmes de cotation différents.		
24	Votre produit permet de remplacer un terme uniquement dans la liste des résultats d'une requête.		
25	Votre produit permet de supprimer un terme uniquement dans la liste des résultats d'une requête.		
26	Votre produit permet d'effectuer des tris (par date, auteur, etc.) dans la liste de résultats d'une requête.		
27	Votre produit permet l'export de la liste des résultats d'une requête vers excel.		
28	Votre produit permet l'envoi par e-mail de la liste des résultats d'une requête.		
29	Votre produit permet l'impression de la liste des résultats d'une requête.		
30	Votre produit permet, en mode administrateur, d'effectuer des requêtes sur l'ensemble du fonds quel que soit le statut du document (en commande, etc).		
Demandes concernant la communication avec les usagers			
31	Votre produit permet de tenir les usagers au courant des dernières acquisitions, de manière automatique.		
32	Votre produit permet de solliciter l'avis des usagers sur les futures acquisitions.		
33	Votre produit permet aux usagers de faire part de leurs suggestions d'acquisition.		
Demandes concernant l'OPAC			
34	Votre produit permet la consultation du catalogue et l'usage de toutes ses fonctionnalités depuis le web.		
35	Votre produit permet aux usagers de consulter le catalogue depuis tout système d'exploitation et tout navigateur.		
36	Votre produit permet aux usagers de consulter le catalogue sur tout support (ordinateurs, smartphones, tablettes).		
37	Votre produit permet la création d'une interface multilingue (français, anglais, allemand, espagnol).		
38	Votre produit permet la recherche en plusieurs langues.		
39	Le moteur de recherche renvoie les résultats d'une requête dans un délai raisonnable (comparable aux autres SIGB).		

40	Votre produit permet la recherche simple.		
41	Votre produit permet la recherche avancée, combinant plusieurs champs avec des opérateurs booléens.		
42	Votre produit permet aux usagers d'exporter les résultats de leurs requêtes vers des outils de gestion bibliographique (zotero et endnote principalement).		
43	Votre produit permet de bloquer les exports abusifs vers ces outils de gestion bibliographique (utilisation malveillante, cas où quelqu'un voudrait télécharger l'entier des notices)		
44	Votre produit permet aux usagers d'imprimer les résultats de leurs requêtes.		
45	Votre produit permet aux usagers de créer un pdf avec les résultats de leurs requêtes.		
46	Votre produit permet aux usagers d'envoyer un e-mail avec les résultats de leurs requêtes.		

Annexe 5 : Liste des fournisseurs sélectionnés pour l'étude et validation des critères

-  critère validé
 critère non validé

Tableau 11: Validation des critères de l'évaluation

Fournisseur (nom du SIGB)	Critères				
	1	2	3	4	5
Afi-sa (AFI Nanook)	■				
Alcoda (Netbiblio)	■	■	■	■	■
Archimed (Aloès)	■	■	■	■	■
Assistere (Xthèques)	■	■			
Belink Solutions (Gediweb)	■	■			
Bibliomondo (Portfolio)	■	■			
C3rb (Orphée)	■	■			
Crescendo systèmes (Cassiopée)	■				
Decalog (e-Paprika)	■		■	■	■
Everteam (OpenFlora)	■	■			
Ex Libris (Aleph)	■	■			
Gbconcept (Alexandrie)	■	■	■	■	
Gminvent (BGM)	■	■	■	■	■
Infocesam (Adlib Bibliothèque)	■	■			
Infor (Infor V-smart)	■	■			
JLB Informatique (JLB-NET bibliothèque)	■				
Micro Consulting SA (Bibliomaker)	■	■	■	■	■
Microbib (Novalys)	■				
PMB services (PMB)	■	■	■	■	■
Progilone (Koha via l'offre Pikoloco)	■	■	■		
SirsiDynix (Symphony)	■	■			
VtIs (Virtua)	■	■			

Annexe 6 : Démonstrations des logiciels

Cette partie inclut également une notation du logiciel Filemaker actuel afin de faciliter la comparaison avec les SIGB étudiés.

Logiciel Filemaker :

critère	note
critères bibliothéconomiques	1/5
respect du format MARC	0
module d'acquisition intégré	0
importation des notices	0
module de bulletinage	0
adéquation aux pratiques actuelles de la documentaliste	1
critères administratifs	0/5
module intégré de gestion du budget des acquisitions	0
gestion des abonnements périodiques	0
mise à disposition d'outils de rendu de compte (tableau de bord)	0
proposition d'un large panel d'indicateurs	0
volonté d'amélioration du fournisseur dans le domaine du rendu de compte	0
adéquation aux pratiques des usagers	0/5
consultation tout support, tout système d'exploitation	0
reprise des notices sur zotero et endnote	0
personnalisation de flux rss	0
interface personnalisable	0
temps de réponse acceptable	0
relations avec le service support	0/5
démonstration en présentiel	0
sympathie	0
rapports réglés par un contrat complet, incluant les conditions de sortie du logiciel	0
prestations d'aide à la maîtrise du nouveau logiciel	0
prise en compte des besoins exprimés	0
vision prospective du fournisseur	0/5
régularité des mises à jour	0
adaptation aux nouvelles normes de catalogage (FRBR / RDA)	0
vision claire des enjeux à venir	0
suivi de l'actualité de bibliothèques dominantes dans le secteur	0
logiciel adaptable aux nouveaux enjeux	0

Logiciel Bibliomaker (Micro Consulting SA):

Malheureusement, nous ne conseillons pas ce SIGB qui ne respecte pas le format MARC et dont les fournisseurs semblent ne pas avoir de réelle vision prospective, à notre avis. Par contre, il faut noter qu'il est très bien implanté dans la région, et que son service support est reconnu pour sa sympathie et sa disponibilité.

critère	note
critères bibliothéconomiques	3/5
respect du format MARC	0
module d'acquisition intégré	0
importation des notices	1
module de bulletinage	1
adéquation aux pratiques actuelles de la documentaliste	1
critères administratifs	1/5
module intégré de gestion du budget des acquisitions	0
gestion des abonnements périodiques	1
mise à disposition d'outils de rendu de compte (tableau de bord)	0
proposition d'un large panel d'indicateurs	0
volonté d'amélioration du fournisseur dans le domaine du rendu de compte	0
adéquation aux pratiques des usagers	2/5
consultation tout support, tout système d'exploitation	1
reprise des notices sur zotero et endnote	0
personnalisation de flux rss	0
interface personnalisable	0
temps de réponse acceptable	1
relations avec le service support	3/5
démonstration en présentiel	1
sympathie	1
rapports réglés par un contrat complet, incluant les conditions de sortie du logiciel	0
prestations d'aide à la maîtrise du nouveau logiciel	1
prise en compte des besoins exprimés	0
vision prospective du fournisseur	0/5
régularité des mises à jour	0
adaptation aux nouvelles normes de catalogage (FRBR / RDA)	0
vision claire des enjeux à venir	0
suivi de l'actualité de bibliothèques dominantes dans le secteur	0
logiciel adaptable aux nouveaux enjeux	0

Logiciel Netbiblio (Al Coda) :

Une refonte totale du logiciel est prévue pour 2015. Le logiciel démontré ici risque fort de ne pas être celui qui pourra être utilisé au CIES si l'implémentation peut se faire en 2015 par exemple. Néanmoins, le logiciel actuel nous renseigne sur le fournisseur AlCoda et il est difficile d'envisager que les fonctionnalités acquises pour cette version fassent défaut dans la version suivante.

critère	note
critères bibliothéconomiques	5/5
respect du format MARC	1
module d'acquisition intégré	1
importation des notices	1
module de bulletinage	1
adéquation aux pratiques actuelles de la documentaliste	1
critères administratifs	4/5
module intégré de gestion du budget des acquisitions	1
gestion des abonnements périodiques	1
mise à disposition d'outils de rendu de compte (tableau de bord)	1
proposition d'un large panel d'indicateurs	1
volonté d'amélioration du fournisseur dans le domaine du rendu de compte	0
adéquation aux pratiques des usagers	3/5
consultation tout support, tout système d'exploitation	1
reprise des notices sur zotero et endnote	0
personnalisation de flux rss	1
interface personnalisable	0
temps de réponse acceptable	1
relations avec le service support	4/5
démonstration en présentiel	1
sympathie	1
rapports réglés par un contrat complet, incluant les conditions de sortie du logiciel	1
prestations d'aide à la maîtrise du nouveau logiciel	1
prise en compte des besoins exprimés	0
vision prospective du fournisseur	4/5
régularité des mises à jour	0
adaptation aux nouvelles normes de catalogage (FRBR / RDA)	1
vision claire des enjeux à venir	1
suivi de l'actualité de bibliothèques dominantes dans le secteur	1
logiciel adaptable aux nouveaux enjeux	1

BGM (Gminvent) :

Ce logiciel, arrivé sur le marché au début de cette année, a déjà intégré les nouvelles normes de catalogage. De plus, son architecture est déjà celle du *cloud computing*. Sa nouveauté entraîne également des risques : il est difficile de prévoir si elle va réussir à faire sa place dans ce marché ou pas. Elle accorde un grand soin au support client : une heure de support téléphonique par semaine est consacrée aux questions des nouveaux clients puis une heure par mois pendant toute la durée du contrat.

critère	note
critères bibliothéconomiques	5/5
respect du format MARC	1
module d'acquisition intégré	1
importation des notices	1
module de bulletinage	1
adéquation aux pratiques actuelles de la documentaliste	1
critères administratifs	5/5
module intégré de gestion du budget des acquisitions	1
gestion des abonnements périodiques	1
mise à disposition d'outils de rendu de compte (tableau de bord)	1
proposition d'un large panel d'indicateurs	1
volonté d'amélioration du fournisseur dans ce domaine	1
adéquation aux pratiques des usagers	5/5
consultation tout support, tout système d'exploitation	1
reprise des notices sur zotero et endnote	1
personnalisation de flux rss	1
interface personnalisable	1
temps de réponse acceptable	1
relations avec le service support	5/5
démonstration en présentiel	1
sympathie	1
rappports réglés par un contrat complet, incluant les conditions de sortie du logiciel	1
prestations d'aide à la maîtrise du nouveau logiciel	1
prise en compte des besoins exprimés	1
vision prospective du fournisseur	5/5
régularité des mises à jour	1
adaptation aux nouvelles normes de catalogage (FRBR / RDA)	1
vision claire des enjeux à venir	1
suivi de l'actualité de bibliothèques dominantes dans le secteur	1
logiciel adaptable aux nouveaux enjeux	1

e-Paprika (Decalog) :

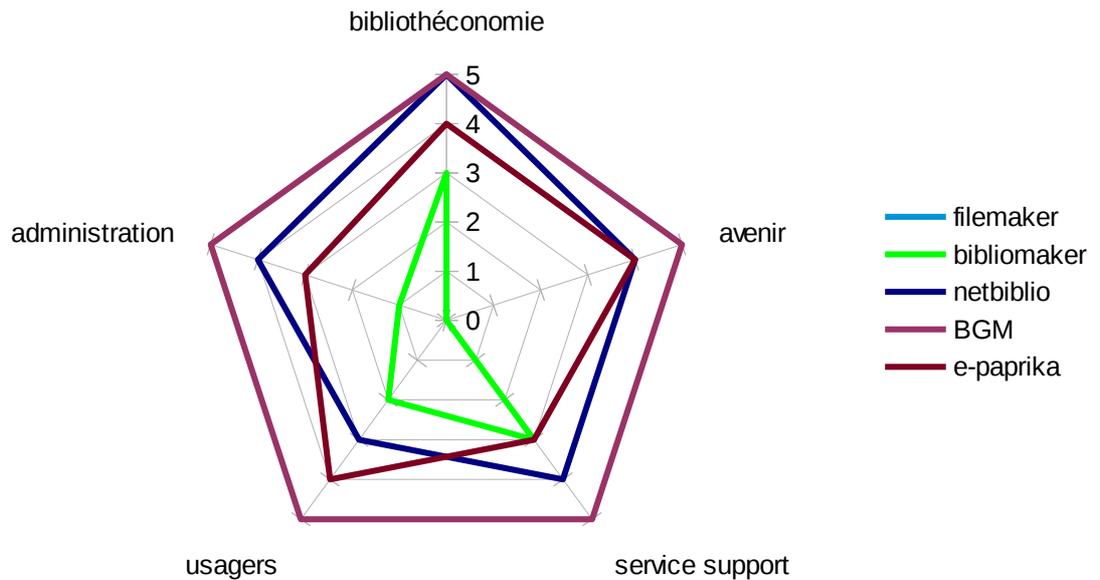
La démonstration s'est faite à distance. Celle-ci a duré 2h30 et le fournisseur semblait être très à l'écoute de nos questions et demandes. Ce logiciel ne peut malheureusement pas être retenu : il ne permet pas l'importation des notices depuis RERO. Les conditions de sortie du logiciel sont très contraignantes.⁵⁴

critère	note
critères bibliothéconomiques	4/5
respect du format MARC	1
module d'acquisition intégré	1
importation des notices	0
module de bulletinage	1
adéquation aux pratiques actuelles de la documentaliste	1
critères administratifs	3/5
module intégré de gestion du budget des acquisitions	0
gestion des abonnements périodiques	1
mise à disposition d'outils de rendu de compte (tableau de bord)	0
proposition d'un large panel d'indicateurs	1
volonté d'amélioration du fournisseur dans ce domaine	1
adéquation aux pratiques des usagers	4/5
consultation tout support, tout système d'exploitation	1
reprise des notices sur zotero et endnote	1
personnalisation de flux rss	1
interface personnalisable	0
temps de réponse acceptable	1
relations avec le service support	3/5
démonstration en présentiel	1
sympathie	1
rapports réglés par un contrat complet, incluant les conditions de sortie du logiciel	1
prestations d'aide à la maîtrise du nouveau logiciel	0
prise en compte des besoins exprimés	0
vision prospective du fournisseur	4/5
régularité des mises à jour	0
adaptation aux nouvelles normes de catalogage (FRBR / RDA)	1
vision claire des enjeux à venir	1
suivi de l'actualité de bibliothèques dominantes dans le secteur	1
logiciel adaptable aux nouveaux enjeux	1

⁵⁴L'échéance du contrat est fixée à N+3 après la conclusion du contrat (sortie le 31 décembre de l'année N+3). Un client qui souhaite partir avant ce délai peut sortir en fin d'année sous réserve d'avoir donné son préavis 6 mois auparavant.

Les notes données aux démonstrations peuvent être représentées selon le graphique ci-dessous :

Figure 14: Comparatif des différents SIGB après démonstration



A la suite de cette évaluation, seuls 2 SIGB sont encore en lice : Netbiblio et BGM.