



## INTRODUCTION

L'informatisation d'une bibliothèque est une opération à mener avec soin. Elle n'est pas un but en soi mais la recherche d'un outil de gestion fiable et performant qui puisse assumer les différentes tâches bibliothéconomiques liées à la **gestion de la bibliothèque**. En conséquence, ce ne doit jamais être une décision prise dans l'urgence mais au contraire une démarche pensée à l'avance, analysée et maîtrisée en fonction de la situation locale.

### 1. Informatiser ou pas ?

Passé un certain seuil de développement, il *peut* être nécessaire d'introduire une gestion informatisée, seule à même de permettre à la bibliothèque de mieux répondre aux besoins des lecteurs. Le projet doit être pensé si possible dès l'origine en concertation étroite avec le S.L.L. car elle implique de nouveaux rapports avec le S.L.L., tant pour la constitution des fichiers informatiques que dans la gestion des transactions de prêt.

#### **a/ la réflexion préalable.**

L'informatisation ne se justifie pas dans tous les cas. Il convient en premier lieu de s'interroger sur les changements notables qu'apporte l'outil informatique dans la gestion quotidienne de la bibliothèque et dans le service rendu aux lecteurs.

*En l'occurrence :*

- l'opportunité de réorganiser la bibliothèque et de réfléchir à son fonctionnement,
- la constitution d'un catalogue bibliographique recourant à une description normalisée des documents, permettant une gestion plus fine des acquisitions et une rapidité accrue des opérations de prêt,
- une amélioration du service offert aux usagers, notamment au niveau de l'interrogation du catalogue et de la recherche documentaire,
- une gestion administrative et statistique améliorée permettant de mesurer l'activité de la bibliothèque et de défendre des projets, chiffres à l'appui,
- la possibilité de coopérer avec d'autres bibliothèques et d'être véritablement partie prenante d'un réseau.

Aucune de ces questions n'est superflue ; car l'informatisation *doit* permettre tout ça. Si tel n'est pas le cas, c'est que la bibliothèque n'est sans doute pas prête à aborder un processus d'informatisation.

### **b/ le seuil de viabilité.**

L'informatique est conçue pour gérer les grands nombres mais il ne faut pas pour autant en déduire qu'il s'agit d'une simple gestion de stock... L'informatisation de la bibliothèque doit en effet être envisagée en fonction de critères d'activité suffisants :

- **un fonds supérieur ou égal à 3 000 documents,**
- **un volume de transactions supérieur à 4 000 prêts par an,**
- **une ouverture au public au minimum de 10 heures par semaine,**
- **un personnel formé (formation de base S.L.L. au minimum),**
- **un renouvellement régulier des collections,**
- **un certain « dynamisme » de la bibliothèque et notamment en cas de nouveau projet de bibliothèque (construction, extension, réhabilitation).**

En tout état de cause, il convient de mener une étude préalable qui doit comporter une description critique de l'existant, une projection de ce que le logiciel de gestion est susceptible d'améliorer et une proposition de scénario technique et financier pour la réalisation. Le bibliothécaire va ainsi devoir s'interroger sur l'opportunité et la faisabilité de l'opération ; il va récolter toutes les informations lui permettant de valider, conforter ses orientations, et « vendre » à l'intérieur de sa bibliothèque comme à l'extérieur, auprès des décideurs, un projet pour lequel il devra obtenir adhésion et financements. Il ne s'agit pas d'un simple exercice de style mais d'une première étape qui permet de poser les vraies questions, d'argumenter, autrement dit de construire un dossier solide et convaincant.

#### ***A retenir que :***

- l'informatisation ne se justifie pas dans tous les cas : en dessous de certains seuils, le recours à l'informatique n'est pas une nécessité,
- l'acquisition d'un logiciel de gestion de bibliothèque ne résout pas d'un coup de baguette magique les problèmes existants ; au contraire, elle met en évidence les faiblesses ou les lacunes d'un fonctionnement,
- dans beaucoup de cas, il est urgent d'attendre et de définir d'autres priorités pour la bibliothèque.

## **2. Un logiciel de gestion bibliothéconomique.**

Les quatre grandes fonctions bibliothéconomiques sont :

- l'acquisition des documents,
- le catalogage,
- la circulation des documents (gestion des emprunts),
- la tenue des statistiques.

### **a/ gestion des acquisitions.**

Ce module concerne la gestion des commandes, à savoir leur établissement, leur suivi et leur réception ; pour les périodiques, le bulletinage. Il doit pouvoir permettre de gérer les crédits alloués à la bibliothèque. En fait, il s'avère chez la plupart des fournisseurs peu convaincant, et souvent mal utilisé.

## **b/ catalogage, consultation et recherche documentaire.**

Nous sommes là au cœur des enjeux de l'informatisation. La constitution du catalogue est le premier fichier de la bibliothèque : c'est lui qui répertorie ce que possède la bibliothèque. Le soin et la rigueur apportés à son élaboration déterminent pour une large part le succès de l'informatisation.

Le catalogage des documents est normalisé ; il comprend les fonctions suivantes :

- saisie des éléments constitutifs de la notice de catalogage,
- modification et mise à jour de ces éléments,
- consultation des notices des documents possédés.

La consultation et recherche documentaire (appelée OPAC) se font grâce à des clés d'accès :

- par titre,
- par auteur,
- par mots clés etc.

Les modes de recherche proposés sont plus ou moins sophistiqués : opérateurs booléens (ET, OU, SAUF) ou non ; ils peuvent en outre varier en fonction du type d'utilisateur : personnel de la bibliothèque ou public.

## **c/ circulation des documents.**

Lorsque le fonds de la bibliothèque est inventorié, décrit et indexé, la bibliothèque met à disposition du public, en consultation ou en prêt, les documents possédés.

Les fonctions demandées au logiciel sont :

- . saisie des prêts (sorties / retours), renouvellement de prêts, réservation de documents,
- . saisie du fichier des lecteurs et contrôle des dates de renouvellement d'adhésion,
- . contrôle des retards et émission de lettres de relance aux usagers.

Pour ce faire, il va falloir constituer un deuxième fichier, celui des adhérents, tout aussi important que celui des documents possédés ; et c'est par le croisement des données relatives à ces deux fichiers que se gèreront toutes les opérations listées ci-dessus.

Le fichier des emprunteurs prendra en compte tous les types d'adhérents (personnes physiques et / ou collectivités), nom, prénom, adresse, n° de téléphone, date de naissance, type et date de cotisation, durée du prêt octroyé (en fonction de l'adhérent ou de la nature du document), catégorie socioprofessionnelle de l'emprunteur etc. C'est la précision de ces paramètres qui permettra d'identifier documents et emprunteurs lors de toutes les transactions.

## **d/ statistiques et éditions.**

Les statistiques sur les prêts sont obligatoires ; il est demandé à chaque bibliothèque de fournir annuellement des données relatives au nombre d'emprunteurs, au nombre de prêts et ce selon chaque type d'emprunteur (adulte ou enfant par exemple) et chaque type de document. L'élaboration manuelle de ces statistiques est quelque peu contraignante et fastidieuse ; l'informatique à cet égard rend de précieux services car elle permet d'enregistrer toutes ces données à chaque transaction et de fournir en fin d'exercice un résultat cumulé. On

aura donc des statistiques de prêt par jour, par semaine, par mois puis par an, ce qui doit permettre d'évaluer l'activité de la bibliothèque en fonction des jours, mois et années. Mais on obtiendra également des statistiques par catégorie d'emprunteurs (enfants, adultes, catégories socioprofessionnelles etc.) et par catégorie de documents (documentaires, fiction etc.).

Enfin le système doit pouvoir fournir des éditions : d'abord, celles relatives aux statistiques, mais également, des catalogues par auteurs, titres, matières etc., ce qui permet d'établir des bibliographies, travail fondamental dans une bibliothèque.

**Les fonctionnalités décrites montrent assez s'il en était besoin que l'informatisation d'une bibliothèque n'est pas un simple listing des collections mais requiert un logiciel de gestion spécifique propre à assumer des tâches bibliothéconomiques.**

### **3. L'informatisation des bibliothèques du réseau du S.L.L.**

Au-delà des fonctionnalités attendues d'un logiciel de bibliothèque, l'équipement informatique des bibliothèques desservies par le S.L.L., même s'il est modeste, doit satisfaire à des normes précises :

#### **a/ la norme ISO 2709 et le format d'échange UNIMARC.**

Cette norme et ce format, valables pour tout support, permettent, en définissant un répertoire qui renvoie au contenu de la notice descriptive du document (catalogage), de transférer des données bibliographiques d'un système à l'autre. Si le système local a un format interne propre, le fait qu'il soit muni de la fonction de déchargement des notices UNIMARC le rend en principe capable de traiter d'autres notices mais ne suffit pas pour traiter les transactions prêts / retours du S.L.L. En effet, si le système du S.L.L. est en mesure de vous communiquer les notices bibliographiques des documents prêtés, le système de la bibliothèque doit être capable, quant à lui, de les intégrer automatiquement dans son catalogue et de les détruire à la fin du dépôt.

Cependant, le format d'échange UNIMARC ne porte en principe que sur des données bibliographiques et non sur des données d'exemplaires, dites données locales. Au respect de la norme ISO 2709, au format d'échange UNIMARC, il faut encore ajouter ce que l'on appelle la Recommandation 995.

#### **b/ la Recommandation 995.**

Le S.L.L. a un catalogue informatisé et gère les transactions avec un système de lecture des codes à barres. Il faut donc veiller à la compatibilité du système du S.L.L. avec celui de la bibliothèque du réseau ; cette dernière, au moment du déchargement des notices doit en effet :

- être capable de distinguer les codes à barre du S.L.L. des siens propres,
- être capable d'intégrer temporairement dans son catalogue les notices des livres déposés par le S.L.L. et ce avec leur n° d'exemplaire.

995 est le n° de référence de la zone MARC retenue pour recevoir les données locales ; elle seule permet de gérer l'exemplarisation des documents prêtés.

Le S.L.L. fournit alors aux bibliothèques informatisées de son réseau des notices bibliographiques correspondant aux documents qu'elle leur prête ; celles-ci peuvent intégrer ces notices à leur catalogue et elles disposent donc des données correspondant à l'exemplaire échangé : la cote mais surtout le n° de code à barres qui permet de localiser l'exemplaire et d'en gérer le prêt par simple lecture optique. Le logiciel de la bibliothèque doit ensuite être en mesure de supprimer **automatiquement** les notices des documents rendus au S.L.L.

#### **c/ récupération de notices.**

Quand une bibliothèque s'informatise, les relations avec le S.L.L. doivent être au cœur de ses préoccupations. Car le S.L.L., non seulement peut aider, conseiller, guider mais elle est aussi en mesure de participer activement à la constitution du catalogue des bibliothèques de son réseau. En raison de l'importance de son fonds et du taux de renouvellement de ses collections, elle a en effet dans son fichier informatisé l'essentiel des titres que les bibliothèques possèdent en propre ; la bibliothèque du réseau peut faire ainsi l'économie d'une partie du catalogage de son fonds en identifiant et en récupérant dans la base de données du S.L.L. les notices descriptives des documents qu'elle possède. Economie d'énergie, de temps, constitution plus fiable du fichier, la petite bibliothèque du réseau a tout intérêt à se rapprocher du S.L.L. qui lui expliquera comment procéder.

**Les échanges bibliographiques sont l'avenir des bibliothèques. L'informatisation permet d'automatiser toutes les fonctions qui sont à la fois normalisées et répétitives ; le catalogage est à cet égard l'exemple le plus parlant. Des contraintes financières peuvent bien entendu tempérer les ambitions que l'on peut avoir en la matière mais il est essentiel de bien cerner les enjeux, avantages et inconvénients des choix opérés.**

## **4. La configuration matérielle**

Une règle d'or : on ne choisit pas un système ni une configuration avant d'avoir déterminé les besoins. **C'est le choix du logiciel qui détermine le choix du matériel et non l'inverse.** Les fournisseurs de logiciels précisent le type de matériel sur lequel peut être implanté le logiciel, la puissance nécessaire etc. Il est donc souvent illusoire d'espérer récupérer des postes informatiques devenus obsolètes.

Par contre, il appartient à la bibliothèque de réfléchir sur ses besoins, à savoir le nombre de postes informatiques dont elle souhaite disposer. Et ceci dépend de l'organisation de la bibliothèque, de son personnel, de ses collections, de la configuration des locaux qu'elle occupe etc. On peut donc envisager plusieurs types de configuration matérielle.

#### **a/ monoposte (1 seul poste).**

Elle semble convenir à de toutes « petites » bibliothèques. Le système comprend un seul poste (clavier et écran), ce dernier servant à la fois à cataloguer, enregistrer les opérations de prêt / retour des documents, renseigner les lecteurs. Mais elle exige une organisation du travail très rigoureuse et de fait prive le public de la possibilité de consulter le catalogue de la bibliothèque ; l'ordinateur se trouve à la banque de prêt et sert à la fois à l'interrogation du catalogue et au traitement des opérations de prêt / retours. L'utilisateur ne peut pas faire des recherches dans le catalogue de la bibliothèque tout seul, ce qui constitue un recul par rapport à la consultation manuelle d'un fichier et un paradoxe eu égard à la modernisation attendue de la gestion de la bibliothèque.

**Cette configuration est donc déconseillée.**

## **b/ 2 postes**

Les opérations de prêt / retour des documents de la consultation du catalogue sont dissociées ; un poste est installé à la banque de prêt, l'autre est en accès public, permettant ainsi aux usagers de, librement ou de manière guidée, interroger le fichier des collections de la bibliothèque. Elle favorise l'autonomie de l'utilisateur, sachant qu'au moment de l'installation du nouveau système, le personnel de la bibliothèque doit initier les usagers à la consultation informatisée. Offrir aux usagers l'accès au catalogue est essentiel et déterminant dans la gestion de la bibliothèque.

Chez certains fournisseurs, chaque poste est dédié à une opération spécifique ; il s'agit en fait d'une configuration monoposte mais avec 1 poste de consultation et 1 poste de gestion (1 seule licence). Dans ce cas précis, si la bibliothèque souhaite accroître le nombre de postes mis à la disposition du public, elle se verra alors contrainte de changer de logiciel.

Il ya donc lieu de vérifier le nombre de licences proposées et de **s'assurer que l'on peut augmenter le nombre de postes sans être contraint de changer de version du logiciel.**

## **c/ 3 postes et plus.**

Elle s'impose à des bibliothèques qui ont entre 5 000 et 10 000 documents. Elle prévoit de mettre à disposition des usagers 2 postes de consultation (par exemple 1 dans le secteur Adultes, 1 dans le secteur Enfants) ; le 3<sup>ème</sup> poste bien sûr sera à la banque de prêt. Si la bibliothèque comporte 2 niveaux, elle s'impose d'elle-même.

En fait, on a très vite besoin de 2 ou 3 postes informatiques. 2 postes en consultation, ça n'est jamais que 2 possibilités offertes aux usagers d'accéder aux collections de manière concomitante. On notera en outre qu'il est recommandé, lors de l'informatisation, de doter la bibliothèque d'un logiciel de traitement de texte et ce sous Windows afin d'être compatible avec le logiciel de gestion proprement dit de la bibliothèque.

**Dans tous les cas, on adjointra une imprimante, ainsi qu'un ou plusieurs lecteur de codes à barre pour l'enregistrement des prêts / retours, ceci afin de limiter le risque d'erreurs de saisie.**

Le choix d'une configuration donnée est déterminant ; non seulement il est primordial de bien évaluer les besoins de la bibliothèque mais ainsi qu'évoqué certains logiciels (ou versions) ne sont en effet prévus que pour des configurations monopostes ou 2 postes, sans extension possible. Il faut donc être très vigilant dès le départ sur le choix du logiciel et de la configuration ; une extension ultérieure du nombre de postes, quelques années plus tard, peut en effet contraindre certaines communes à non seulement accroître leur parc matériel mais aussi à changer de logiciel. Il faut donc dès le départ envisager les possibilités d'extension future. Même chose pour la puissance requise : si la bibliothèque souhaite du multimédia, un accès à Internet, un logiciel de traitement de texte etc. ,même si c'est dans un deuxième temps, il faut penser à ces développements dès le départ, car le système retenu et la puissance du matériel devront permettre de gérer toutes ces fonctionnalités en même temps, sur un même poste.

Dernier point d'importance. L'évaluation financière de l'informatisation doit également prendre en compte :

- **la connectique** : les coûts de câblage des différents matériels répartis dans la bibliothèque peuvent être élevés ; on peut demander l'intégration de ces coûts dans le devis du fournisseur du système.

- **La maintenance** : elle concerne toutes les prestations d'assistance destinées à prévenir et à réparer les pannes du matériel et du logiciel. Elle doit donc être envisagée dès la décision d'achat du système ; la rédaction du contrat de maintenance doit prévoir des pénalités en cas de non-respect des clauses établies.
- **La sauvegarde** des données par un logiciel de sauvegarde permettant de ne pas perdre trace de l'ensemble des transactions effectuées chaque jour (prêts et retours de documents, alimentation du catalogue etc.)
- **La formation** : c'est le fournisseur de logiciel qui vous forme à l'utilisation de son produit. Cette formation est indispensable ; les coûts ne sont pas négligeables et ne sont pas pris en compte dans les subventions accordées. C'est donc à votre collectivité de tutelle de les prendre en charge.
- **Les dépenses induites** : étiquettes codes à barres, nouvelles cartes d'adhérents etc.

**L'évaluation des besoins la bibliothèque conduit au chiffrage de l'opération ; c'est une étape à ne pas négliger où la concertation est indispensable : il faut savoir expliquer, argumenter ; cela doit être l'occasion d'expliquer comment fonctionne la bibliothèque et à quel type de problèmes de gestion elle est confrontée. L'échange, le dialogue sont donc non seulement indispensables mais ils sont également propres à susciter une plus grande compréhension des enjeux de l'informatisation.**

## **5. Subventions.**

Arrivés au terme de ce tour d'horizon, il paraît important de parler des dispositifs de subventionnement existants. Là encore, ce sont souvent des choses que l'on ignore et qui peuvent favorablement influencer une prise de décision.

L'informatisation de la gestion de la bibliothèque et/ou l'introduction de nouvelles technologies sont des opérations très aidées par les différents bailleurs de fonds institutionnels : Etat (D.R.A.C.), Région et Département.

A retenir au minima :

*L'attribution d'une aide est subordonnée aux conditions suivantes :*

- le logiciel doit être un logiciel intégré de gestion de bibliothèque, donc un logiciel « métier » encore appelé « progiciel » (et non un outil bureautique),
- le logiciel et le matériel doivent être installés dans la bibliothèque,
- le logiciel doit être compatible avec le format UNIMARC et respecter la Recommandation 995 qui conditionne les échanges entre le S.L.L. et les bibliothèques de son réseau.

*Pour plus de renseignements, se reporter à tout ce qui touche aux subventions.*

## **CONCLUSION**

L'informatisation d'une bibliothèque n'est pas une fin en soi, apanage de la modernité. C'est une décision qui doit être mûrement réfléchie au vu d'un certain nombre de critères : importance du fonds, nombre de prêts par an, fréquentation de la bibliothèque, surface offerte au public, personnel de la bibliothèque, nouveau projet de bibliothèque etc. A partir de là, toute décision d'informatiser les fonctionnalités de la bibliothèque implique que l'on s'engage dans un « processus » dont on cerne les tenants et les aboutissants, à savoir l'indispensable

cohérence des choix effectués : respect de la normalisation en vigueur et bonne évaluation des besoins. C'est dans ce cadre là uniquement que l'informatique est susceptible d'apporter un réel progrès.

Le développement des échanges bibliographiques est sans doute l'aspect le plus novateur de l'informatisation d'une bibliothèque ; il s'agit pour autant de bien se situer au cœur d'un réseau en se donnant les moyens de cet échange. Le S.L.L. est l'interlocuteur qui organise cette cohérence en aidant à la constitution du catalogue informatisé (récupération des notices de catalogage de la base de données du S.L.L., allègement des transactions, fourniture des notices descriptives des documents prêtés) pour un gain de temps et d'énergie permettant de mieux servir les usagers, objectif premier de tout projet d'informatisation.

Un projet d'informatisation est à bien distinguer d'un projet Internet même si cela en passe aussi par des postes informatiques... : quand on parle « informatisation », on parle d'automatiser des tâches de gestion alors qu'Internet, c'est la possibilité de proposer au public un accès Internet ; les bibliothèques ont en effet un rôle essentiel à jouer dans l'apprentissage de sa maîtrise. Aujourd'hui beaucoup de systèmes informatiques en passent par Internet : ils sont en « Full web ». Il peut être alors utile de dédier certains postes au seul accès à Internet, afin de ne pas immobiliser ceux qui sont dédiés à la consultation du catalogue de la bibliothèque. Réalité nouvelle à prendre en compte, modernisation de l'offre faite au public qu'il faut aider à se repérer dans un « maquis » documentaire, supports multiples, informations disponibles sur les réseaux (bases de données en ligne, serveurs web multimédias) etc. Le préalable doit être en tout état de cause la mise à disposition de catalogues (informatisés) qui rendent compte de ce que possède la bibliothèque et qui le met à disposition du public. Il faut donc veiller à ne pas mettre la charrue avant les bœufs en s'embarquant dans des projets qui feraient l'économie d'une réflexion première sur ces questions : que possède la bibliothèque, dans ses murs et hors les murs (catalogues sur le Web, blogs, etc.), et comment exploite-telle et valorise-t-elle les ressources mises à disposition de son public ? Car ce dernier doit être au cœur de ce qu'entreprend la bibliothèque pour mieux le servir afin de mieux répondre à ses attentes ou ses besoins en renforçant une autonomie qu'il revendique. Cela n'exclut aucunement le personnel de la bibliothèque du champ de la recherche documentaire, au contraire. L'utilisateur attend du personnel aide, conseil, expertise pour le guider et l'accompagner le cas échéant dans une offre surabondante où il est difficile de construire des repères et un parcours de consultation.

Novembre 2017