

Pierre Louis*Médiathèque du Pontiffroy, Metz*

CATALOGUE ET RÉSERVATIONS SUR MINITEL

LE VIDÉOTEX TIENDRA-T-IL TOUTES SES PROMESSES ?

LORSQUE la décision d'informatiser les bibliothèques de Metz a été prise en 1986, la télématique municipale apparaissait aux yeux de beaucoup comme un excellent moyen de démontrer tout à la fois le savoir-faire, la modernité et le souci du service rendu au public dont une municipalité pouvait à juste titre se prévaloir. Dans un tel contexte, sans doute porteur mais peut-être euphorisant, il eût été mal venu de contester que le minitel était l'instrument idéal pour disposer des catalogues à domicile et permettre à chacun de réserver, voire de commander tout ce qui l'intéressait.

En conséquence, la mise à disposition d'un module vidéotex fut l'une des conditions impératives inscrites au cahier des charges et, bien entendu, ce fut le logiciel le plus riche en promesses qui fut (à juste titre) retenu.

Convictions et réflexions

La réflexion vint plus tard, nourrie par l'attente, l'expérience progressivement acquise et l'observation des voisins...

Il en résulta quelques convictions progressivement assurées :

- de nombreux usagers se contentent la plupart du temps des seuls documents disponibles ; comme cela a été souvent remarqué, l'utilisation des catalogues informatisés, le recours aux bibliothécaires, les demandes de réservations ne sont pas le fait du plus grand nombre ; pour cette majorité, recourir, même à domicile, à un catalogue de surcroît payant, ne serait ni nécessaire, ni automatique ; d'ailleurs, les minitels gratuits mis à la disposition du public en différents points de la médiathèque ne suscitent que peu d'intérêt.

- ce sont surtout des non-usagers qu'il faudrait tenter de séduire par un service nouveau auquel on ne pourrait reprocher ni les difficultés d'accès, ni les horaires, ni un suivi parfois aléatoire des demandes ;

- c'est pourquoi, tant pour les usagers que pour ceux qui ne l'étaient pas encore, le service devait absolument aller bien au-delà de la simple consultation des catalogues, être « généreux » en matière de possibilités de réservation et garantir un suivi sans faille des demandes ;

- par rapport à la richesse d'information contenue dans une notice issue d'un catalogue Marc (qui peut être correctement affichée en page(s) écran(s) de 80 colonnes), les contraintes de l'écran minitel font indiscutablement problème et l'on peut être tenté de renoncer face à la « pauvreté » de l'écran vidéotex ;

- c'est pourquoi, et contrairement à des options prises alors par d'autres, il est apparu qu'un catalogue vidéotex ne pouvait pas être un produit original, mais devait être dérivé, appauvri et, impérativement, ne pas limiter ou tirer, vers le bas l'ensemble des opérations de catalogage et d'indexation, quelle que soit par ailleurs l'origine des notices.

Au moment de la signature du contrat avec la société CLSI (fin 86), les catalogues sur écran mis à la disposition du public (Opac) devaient à l'intérieur de la médiathèque et/ou des bibliothèques de quartiers être proposés sous 2 formes :

- des terminaux « normaux » (VT 100, 80 colonnes, clavier avec touches de fonction standard FI...);
- des minitels MIB (émulation VT 100, mode 80 colonnes, clavier avec touches de fonctions Télétel uniquement).

La solution minitel, qui avait été retenue dans un premier temps pour une partie des terminaux, notamment en raison de son faible coût, a été rapidement abandonnée en interne, principalement à cause de sa mauvaise ergonomie : l'usage intensif du minitel 80 colonnes est peu agréable et l'absence des touches de fonction standard oblige à des manipulations de type CTRL +, ... peu familières au grand public¹.

Par ailleurs, le contrat avec CLSI prévoyait des catalogues consultables à distance et à domicile en mode vidéotex 40 colonnes. Ce contrat a été rempli *a minima* : si la conversion en 40 colonnes a été effective, le respect des normes vidéotex (utilisation des touches fonctions Télétel) a été tout

relatif, avec comme conséquence une mise en page des écrans et une ergonomie globalement médiocres². Ces défauts faisaient du module vidéotex de CLSI un produit difficile à valoriser auprès du public, d'autant plus qu'il était impossible d'y adjoindre un système de réservation.

Vers la qualité

C'est l'intervention du service informatique de la ville qui a permis l'évolution de la situation, alors qu'il était devenu patent qu'aucune solution intégrée « élégante » ne serait proposée à court terme par CLSI.

Avec le concours de la cellule télématique de la ville qui édite un produit de qualité et de bonne notoriété

locale (Mirabel), quatre décisions de principe furent prises :

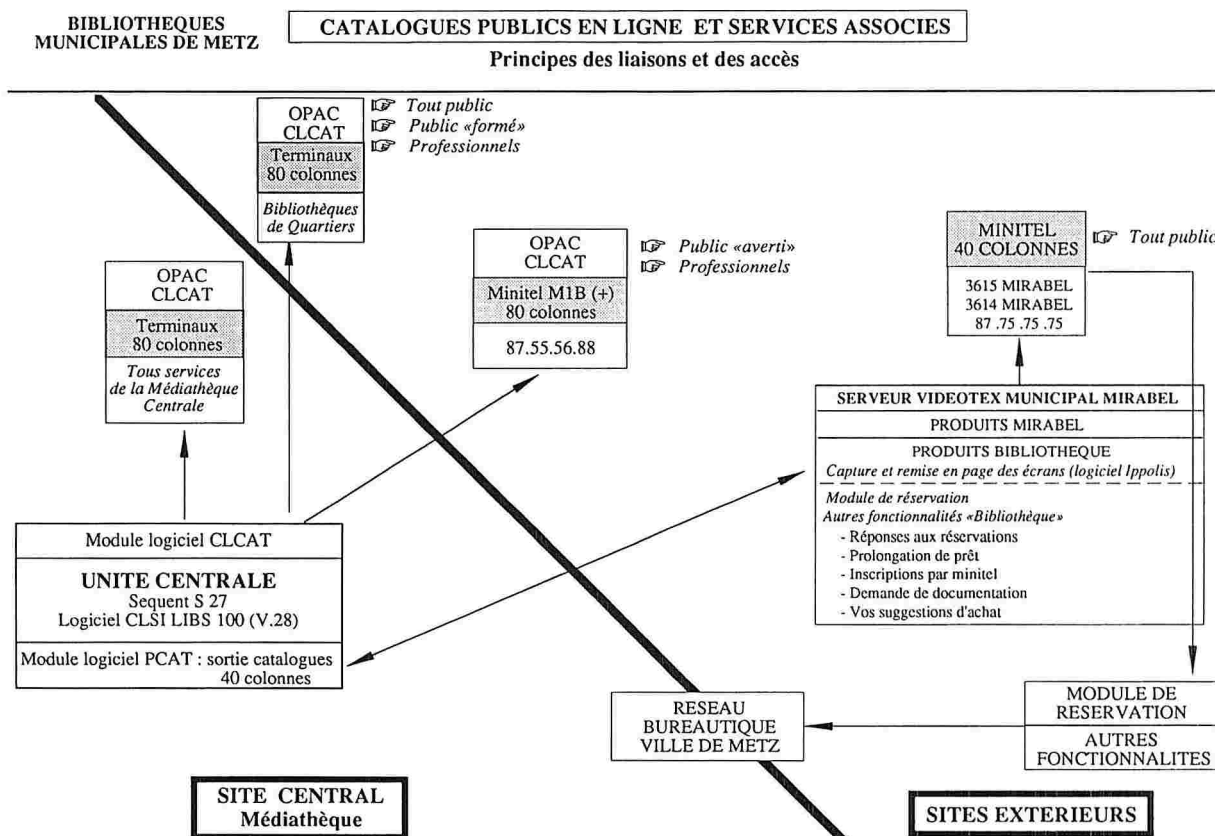
- acquérir un logiciel spécifique de capture et de remise en page d'écran minitel (Société IPPOLIS)³ pour reformater complètement les informations fournies par le module vidéotex de CLSI (sans toutefois pouvoir intervenir sur l'ergonomie de l'interrogation proprement dite), mais en maintenant l'accès en temps réel à la base documentaire elle-même.
- intégrer les catalogues « bibliothèques » dans la gamme des services d'information proposés par Mirabel en prenant soin d'y aménager un accès dès la première page du menu général et en rendant l'accès à l'ordinateur de la bibliothèque complètement « transparent » pour l'utilisateur.

1. Aujourd'hui, cette solution, peu recommandable à l'intérieur des bibliothèques, reste excellente pour les usagers avertis qui souhaitent continuer à disposer, à domicile ou sur leur lieu de travail, et à très faible coût (le minitel M1B continue à être diffusé gratuitement par France-Télécom et l'accès à l'ordinateur est possible par le réseau commuté) de toutes les fonctionnalités

d'un Opac. Celui-ci demeure de grande qualité (par exemple, accès direct à tout champ Marc), en dépit de la non-diffusion actuelle en France de nouvelles versions. Dans la pratique, cette voie d'accès aux catalogues, qui suppose un travail régulier et suivi avec, par exemple, les documentalistes d'établissements d'enseignement, a été peu explorée jusqu'à présent.

2. On peut d'ailleurs souligner la faiblesse générale et persistante des accès vidéotex proposés par la plupart des logiciels intégrés diffusés en France.

3. Pour la médiathèque de Nancy, la société SICOMM a également réalisé un habillage du module vidéotex de CLSI (solution d'un antéserveur local sur micro) mais sans module de réservation.



– coupler la consultation des catalogues à un système de demande de réservation non intégré au logiciel CLSI, mais permettant aux usagers de connaître par minitel la suite donnée à leur demande.

pas un accès direct au système : ce sont les bibliothécaires qui modifient la durée de prêt en différé. L'utilisateur n'est pas prévenu de l'acceptation de sa demande de prolongation, celle-ci étant réputée être tacitement accep-

– par type de logiciel (une liste fermée des interrogations possibles par ce critère est explicitée sur une page-guide) ;

– par « thème » pour les ouvrages de fiction jeunesse en prenant soin de distinguer cette recherche des accès « sujets » qui ne concernent que les documentaires.

La recherche est d'emblée et obligatoirement multimédia jusqu'à la notice d'exemplaire où le support est précisé. Actuellement, les supports suivants sont proposés : livres, cassettes audio et vidéo, livres cassettes, disques 33 tours, disques compacts, partitions, revues, cartes, logiciels.

Toutefois, ce n'est pas la totalité de la base de données qui est disponible en mode vidéotex : en effet, il est apparu opportun (et ce paramètre est disponible sur le module vidéotex de CLSI) de ne pas diffuser par ce canal les notices concernant les documents patrimoniaux, les exemplaires du service collectivité ou des centres documentaires associés dans le cadre d'un réseau local dont les accès sont spécifiques (bibliothèques de l'École des Beaux-Arts, conservatoire, musée, centre de documentation de la Région Lorraine).

Enfin, si les documents en commande (c'est-à-dire non livrés à la bibliothèque) n'apparaissent pas sur minitel, ceux qui sont en cours de traitement dans les services internes (indexation, reliure) y figurent et peuvent faire l'objet de réservation.

Nous avons pris le parti d'ouvrir le plus largement possible le système de réservation

– proposer le service catalogues/réervations parmi d'autres services « bibliothèques », même si l'intérêt de l'une ou l'autre option peut apparaître contestable.

Les services bibliothèques

Dès le menu général de Mirabel, l'utilisateur a accès aux différents services « bibliothèques », actuellement au nombre de huit :

– catalogues et demandes de réservation

– réponses aux réservations

– prolongation de prêt

– inscriptions par minitel

– demande de documentation

– suggestions d'achat

– animations-expositions

– informations pratiques

A l'exception du premier choix, indisponible de 19 h à 20 h 30 (sauvegardes et programmes d'entretien), l'ensemble des services proposés est accessible 24 h sur 24 et 365 jours par an.

L'inscription par minitel correspond en fait à une pré-inscription : une carte d'utilisateur numérotée est envoyée au demandeur qui a immédiatement accès au service de réservations. L'inscription ne sera confirmée qu'au moment de l'emprunt effectif de documents (réservés ou non) et après règlement des abonnements souhaités.

La demande de prolongation de prêt est limitée à 10 jours par document, à condition de n'avoir pas déjà dépassé la date limite et sous réserve que le document ne fasse pas l'objet de réservation(s).

Dans ce cas et comme pour les demandes de réservations, l'utilisateur n'a

té ; si ce n'est pas le cas, un courrier est envoyé en précisant ce qui s'oppose à la prolongation du prêt.

La notice d'emprunteur n'est pas accessible par minitel en raison du caractère fermé du logiciel CLSI et de son système d'exploitation spécifique. Cette impossibilité constitue à nos yeux l'un des principaux points faibles du dispositif actuellement mis en place.

Catalogues et demandes de réservation

Le module vidéotex de CLSI permet des recherches selon huit critères. Actuellement, nous n'en utilisons que six, certains accès théoriquement possibles (par date, par éditeur, par collection notamment) étant d'un faible intérêt pratique, aussi longtemps que la recherche multicritère est impossible sur ce module.

Les accès aux catalogues

Aux accès habituels (auteur, compositeur, réalisateur, interprète, titre, sujet), nous avons pu, grâce à un paramétrage du format LCMarc au moment de la constitution de la base de données⁴, ajouter des possibilités de recherches plus spécifiques :

– par type de micro-ordinateur pour les logiciels proposés en prêt par la logithèque ;

Le système de réservation

A la lumière notamment d'une étude effectuée par la ville de Paris⁵ qui mettait en évidence la faiblesse relative du nombre des consultations et des réservations sur les systèmes vidéotex en service, nous avons pris le parti, dès l'origine, d'ouvrir le plus largement possible le système de réservation, en tentant parfois de transformer en facilités de service

4. Toutes les évolutions que nous pouvons être amenés à appliquer aux paramètres de la base Marc doivent intégrer les contraintes d'affichage du module vidéotex.

5. Antoine PROVANSAL, *Etude préalable à la mise en place d'un service vidéotex pour les bibliothèques de la ville de Paris*, Mairie de Paris, Direction des affaires culturelles, Bureau des bibliothèques, juin 1991.

proposé au public ce qui était au départ une contrainte logicielle incontournable :

– ainsi, si le système opère une vérification de « vraisemblance » du numéro d'abonné, par le calcul de la clé de contrôle, il ne prend en compte ni l'adresse, ni la validité de sa carte, ni les documents actuellement empruntés, et leur éventuel retard, ni les abonnements souscrits : cela à la fois pour alléger la procédure de réservation (il sera temps de régler ces questions lors de l'emprunt effectif des documents réservés) et parce que l'accès à la notice d'usager est impossible à ce moment-là.

– De la même façon, le minitel ne « sait » pas quelle est la bibliothèque du réseau fréquentée : il « surmonte » cette ignorance en demandant, en guise de confirmation d'une réservation, à quelle bibliothèque le document réservé doit être mis en attente...⁶

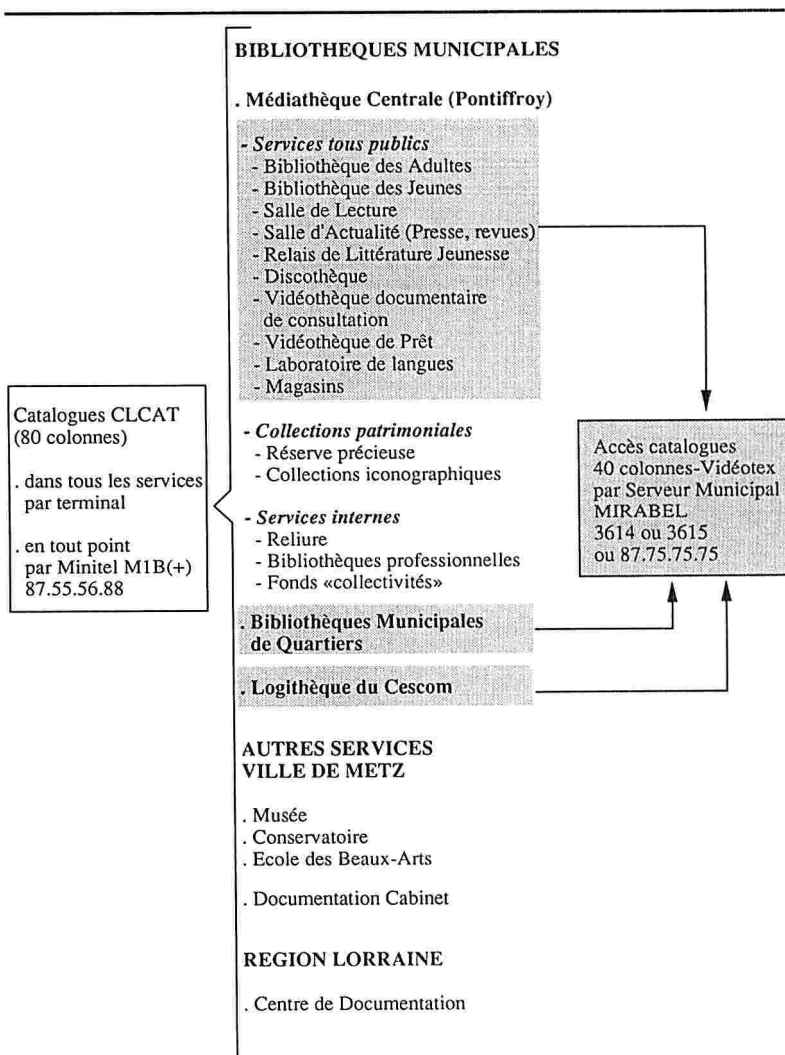
La consultation a été résolument orientée vers la réservation et la four-niture des documents :

– lors de l'affichage des notices, la possibilité de réserver est rappelée explicitement, exemplaire par exemplaire, le parti ayant été pris par ailleurs de proposer à la réservation aussi bien les exemplaires dont le prêt est en cours que ceux qui sont disponibles au moment de la consultation. Seuls les usuels sont exclus du système de réservation et cette impossibilité est clairement rappelée titre par titre.

En revanche, et contrairement aux écrans mis à la disposition du public dans les bibliothèques, la mention EN RAYON n'est pas affichée sur minitel pour éviter de donner une information qui pourra se révéler fautive une heure plus tard, alors que le prêt en cours est indiqué pour suggérer qu'un délai sera nécessaire jusqu'à la mise à disposition du document.

– Le chaînage avec le module de réservation est immédiat (* RETOUR), alors que l'on change de logiciel et de machine ; il suffit de taper la partie

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE METZ
ACCES CATALOGUES AUX POINTS
DU RESEAU DOCUMENTAIRE INFORMATISE



séquentielle du numéro de la carte d'usager pour que la demande de réservation soit enregistrée.

– La réponse à toute demande de réservation est disponible sur minitel dans les 48 heures, étant entendu que la mise à disposition effective du document demandé est toujours confirmée par courrier.

Ainsi que cela a été précisé plus haut, s'il a un accès direct et permanent à une base de données mise à jour en temps réel, le miniteliste n'intervient jamais dans les logiciels de prêt ou de réservation. Chaque nuit, par l'intermédiaire du réseau bureautique de la ville, les demandes enregistrées par Mirabel sont transmises automati-

quement à la bibliothèque sous une forme papier qui facilite leur traitement journalier par les bibliothécaires.

Un bilan

Le module d'interrogation de la base disponible en vidéotex présente des faiblesses et des insuffisances que l'on regrette d'autant plus que l'Opac de CLSI (CLCAT) disponible en VT100 et 80 colonnes est de grande qualité.

Si on ne peut exclure que sa « rusticité » constitue un obstacle préalable pour certains usagers (alors que la

6. Le fonctionnement en réseau permet désormais à un usager d'emprunter et de rendre un livre dans n'importe quelle bibliothèque.

richesse et les astuces disponibles sur CLCAT peuvent en dérouter d'autres), il convient de s'interroger sur la faible utilisation du module de réservation, sans doute perfectible, mais dont l'ergonomie et la simplicité d'utilisation ne pourront pas être grandement améliorées dans le cadre actuel de la télématique domestique en France.

– quels moyens mettre en œuvre pour assurer la promotion de ce service ? L'information par le meilleur vecteur de communication sur la ville est problématique⁸, il faut convaincre la direction de la communication de la ville que le service proposé peut séduire au-delà du public d'emprunteurs des bibliothèques et peut valoriser l'action municipale ; quelle infor-

– en l'absence de références, comment, au-delà d'un premier sentiment de déception⁹, parvenir à établir une grille d'appréciation qui permette de distinguer clairement l'échec du succès ?

– où affecter prioritairement les (rares) ressources disponibles : vers l'amélioration technique, ergonomique, du produit ou vers une augmentation de sa notoriété ?

– par manque de disponibilité durant les plages de service public, l'implication personnelle et active des bibliothécaires est difficile, alors que l'on pressent que des démonstrations personnalisées seraient peut-être la meilleure incitation à une utilisation ultérieure régulière.

Si l'on croit à la pertinence du produit proposé, il est clair que sa mise en œuvre doit s'accompagner d'une campagne de promotion, menée avec des moyens professionnels et suivie d'une étude d'impact et de l'analyse du comportement des usagers. Bien entendu, si cela pouvait être entrepris en concertation avec d'autres villes intéressées, la confrontation des résultats n'en serait que plus intéressante¹⁰.

Janvier 1994

Au moins la preuve est-elle faite que l'on peut proposer une réservation à distance, bon marché, sans conditions, ni préalables

Au moins la preuve est-elle faite que l'on peut proposer une réservation à distance, bon marché, sans conditions, ni préalables, sans perturbation dans les services et sans crainte de léser les usagers « *qui ont fait l'effort de se déplacer* ».

Au terme d'une première année de fonctionnement, il est assez difficile de proposer des conclusions bien assurées⁷, car les questions qui restent posées sont multiples :

– quels investissements consacrer à ce type de service ? Le coût spécifique de l'application se monte à 120 000 F, mais le travail de développement et d'édition accompli par les services municipaux ne peut faire l'objet du même type d'évaluation ;

mation efficace (dépliant type mode d'emploi ou type publicitaire) donner aux usagers et aux non-usagers des bibliothèques ?

– les comparaisons avec les expériences similaires sont difficiles à mener rigoureusement, car des différences, même minimes, de contexte (type d'accès au serveur, notoriété préalable...) peuvent induire de fortes disparités et les vrais chiffres concernant les temps et les durées des connexions ne sont pas toujours disponibles... et il faudrait bien connaître ce qui est effectivement mesuré ;

8. L'annonce de ce service n'a pas été possible dans la presse locale jusqu'à présent : le journal local considère que l'existence de Mirabel est à la fois un manque à gagner, la consultation de certaines rubriques (cinémas, pharmacies de garde) rendant inutile l'achat du journal, et un concurrent pour son propre serveur vidéotex.

7. D'autant plus que seuls les usagers de la médiathèque centrale peuvent bénéficier de ce service depuis un an, l'extension aux bibliothèques de quartiers et à la logithèque étant toute récente.

9. Pour l'année 1993, les connexions au service bibliothèque se situent entre 900 et 1 200 par mois, la consultation des catalogues représente environ la moitié des connexions ; la durée moyenne d'une consultation de catalogue est de 4 minutes, le nombre de demandes de réservations effectivement transmises oscille entre 6 et 12 par jour ; 30 000 minitels sont théoriquement en service sur Metz.

10. En attendant, les lecteurs du *BBF* qui souhaitent prendre connaissance directement du service de réservation qui vient d'être présenté peuvent utiliser, (sans conséquences...) le numéro d'utilisateur (3614 ou 3615 Mirabel ou 87 75 75 75).