Decalog SIGB - FAQ - Foire aux questions

- Sommaire
- Catalogage - Gestion du fonds
- Circulation réseau
- Compte abonné sur le portail (lié à Decalog SIGB)
- Généralités
- Gestion des abonnés
- Prêts - Retours - Réservations
- Statistiques
- Suggestions et Commandes
- Technique - Paramétrage

Sommaire

Vous recherchez une information ? Les questions les plus fréquemment posées sont recensées dans notre FAQ Decalog SIGB.

Liste des rubriques et questions de la FAQ :

- Circulation réseau (pour les réseaux de bibliothèques uniquement)
  - Comment délocaliser un exemplaire au sein de mon réseau de bibliothèques ?
  - Quelle est la manipulation à réaliser pour effectuer un prêt inter-bibliothèque entre deux sites ?

- Gestion des abonnés
  - Comment envoyer un mailing à mes abonnés ?
  - Mes abonnés semblent ne pas recevoir les mailings, comment faire ?
  - Il semble que le bilan d'envoi du mailing comporte une incohérence : le dernier envoi d'un mailing concernait 813 abonnés et le rapport indiquait 648 abonnés contactés, 265 mails envoyés et 205 abonnés non contactés. Pouvez-vous m'expliquer ces chiffres ?
  - Je viens de mettre en ligne mon portail, comment communiquer à mes usagers leurs nouveaux identifiants de connexion ?
  - Deux de nos abonnés ne reçoivent pas leurs avis de réservation par mail alors que leur adresse mail est correcte. Avez-vous déjà eu ce type de problème ?
  - Comment consulter l'historique des prêts de mes abonnés ?
  - Le bilan de l'envoi du mailing m'indique que des abonnés n'ont pas reçu l'e-mail, comment cela se fait-il ?
  - L'envoi des relances par lettre ne fonctionne pas et m'affiche un message d'erreur : que faire ?

- Catalogage / Gestion du fonds
  - Comment supprimer par lot des exemplaires (faire du pilon) ?
  - Comment supprimer par lot des fascicules sur un titre de périodique ?
  - Je viens de me rendre compte que le fichier dépôt des notices de la BDP n'était pas à jour dans notre catalogue. La BDP m'a envoyé le fichier Unimarc de toutes les notices en cours de prêt : est-ce possible de supprimer toutes les notices BDP de notre catalogue et réinjecter le fichier "à jour" ?
  - Comment créer un nouvel indice Dewey ?
  - Comment fusionner deux notices de collections ou deux notices de séries identiques ?
  - Quelle est la différence entre un exemplaire qui possède un statut (exemple : "En magasin") et un exemplaire prêté à un abonné fonctionnel (exemple : "Pilon") ? Faut-il plutôt utiliser un statut ou un abonné fonctionnel ?

- Faut-il utiliser des notes de contenu ou des notices analytiques pour le catalogage des pistes de mes CD ?
- Comment effectuer un récolement partiel du fonds ?
- Pour un titre de périodique donné, tous mes fascicules ont la même image de couverture, à savoir celle du dernier numéro paru, qui a écrasé les images des numéros précédents. Une explication ?
- J’obtiens un message d’erreur lors de l’importation de notices. Que faire ?

- Suggestions et commandes
  - Comment ouvrir le bon de commande généré ?
  - Où trouver la police EAN13 permettant d'afficher dans le bon de commande un code-barres lisible avec la douchette ?
  - Les ISBN/EAN n'apparaissent pas sous forme de code-barres malgré l'installation de la police, pourquoi ?
  - Le contenu d'une colonne apparaît sous la forme "###", pourquoi ?

- Prêts / Retours / Réservations
  - Comment traiter les réservations dont la date limite de retrait est dépassée ?
  - Les étapes de réservation et d'attribution me paraissent peu claires, est-il possible de faire un point sur le circuit des réservations ?
  - Dans Administration du réseau, il existe une possibilité de renseigner un nombre maximal de réservations par exemplaire. Pourtant, les réservations se font au niveau de la notice... Pouvez-vous m'expliquer cela ?

- Technique / Paramétrage
  - Je n'arrive pas à créer une nouvelle valeur dans le module Paramétrage, onglet Listes ! Par exemple, pour créer un nouveau fournisseur, le logiciel semble ne pas prendre en compte ma saisie.
  - Pourquoi certains mails envoyés aux lecteurs ayant des messageries Yahoo sont-ils refusés ?
  - Lorsque nous ouvrons le module "Catalogue", cela prend quelques secondes (ce n'est pas très rapide) et il arrive que nous ayons une fenêtre qui s'ouvre avec pour message : "Attention le script ne répond pas (...)". Le problème vient-il des postes ou de Decalog?

- Compte abonné sur le portail (lié à Decalog SIGB)
  - Comment prolonger des prêts à partir du compte d'un regroupement ?
  - Pouvez-vous me faire un point sur la cohabitation du compte individuel d'un abonné et de son compte regroupement ?
  - Nous avons demandé à Decalog l'envoi groupé des mails d'activation sur le portail, mais cela n'incluait pas les comptes familles, pourquoi ?
  - Un usager m'a dit qu'il n'arrivait pas à accéder à son compte car son adresse e-mail était partagée par plusieurs comptes. Pouvez-vous m'expliquer ?
  - Plusieurs lecteurs ont fait état de l'impossibilité de se connecter à leur compte. Nous avons pour certains généré un autre mot de passe et vérifié qu'ils nous avaient donné la même adresse mail. Savez-vous de quoi cela peut provenir ?

- A quoi donne accès l'historique des prêts consultable depuis le compte abonné ?

- Statistiques
  - Je débute dans l’utilisation du module de statistiques : quelles sont les choses à savoir ?
  - Nous avons changé de SIGB en cours d’année ; comment obtenir les statistiques annuelles ?
  - Quelle est la différence entre les abonnés "actifs", "s'étant inscrits" et "étant inscrits" ?

- Généralités
  - Nous manquons de visibilité sur le contenu des nouvelles versions et les délais sont souvent très longs... Pouvez-vous nous dire pourquoi ?
  - Pouvez-vous m'expliquer en quelques lignes comment fonctionne Cérhème ?

Catalogage - Gestion du fonds

Comment supprimer par lot des exemplaires (faire du pilon) ?

Le pilon doit être effectué depuis un abonné fonctionnel prévu à cet effet. Pré-requis pour le pilon :

- Créez un abonné fonctionnel "Pilon" ou "Désherbage" (ou le nom qui vous conviendra) dans Paramètres > Abonné fonctionnel. Si vous avez déjà un abonné fonctionnel de ce type, vérifiez qu'il n'ait pas de prêt en cours ou bien qu'il s'agisse bien de documents à éliminer.
- Ajustez selon vos besoins la liste des motifs d'élimination dans Paramètres > Listes > Motifs d'élimination

Voici les étapes à suivre pour supprimer les documents de votre fonds :

1. Dans Circulation > Prêts-Retours, chargez l'abonné fonctionnel "Pilon" (ou autre nom que vous lui auriez donné).
2. Prêtez à cet abonné fonctionnel tous les exemplaires que vous souhaitez supprimer (même procédure qu'un prêt à un abonné classique).
3. Une fois les exemplaires à supprimer prêtés à l'abonné fonctionnel, cliquez sur Traitements par lot > Supprimer les exemplaires en prêt.
4. Dans la fenêtre affichée, sélectionnez le motif d'élimination (ici "Pilon") et lancez le traitement.

Attention :

- Laissez bien la case "Supprimer le document quand il n'a plus d'exemplaire ou suggestion" cochée, afin que la notice vide correspondant à l'exemplaire soit également supprimée lors du traitement
- Tout traitement par lot est irréversible et ne peut être annulé, même par le service support !

Il est également possible de faire une sélection de documents à supprimer depuis une recherche ou un panier d'exemplaires :

1. Dans Catalogues > Exemplaires, depuis les résultats de votre recherche ou de votre panier, cliquez sur Traitement par lot > Prêter à un abonné fonctionnel
2. Dans la fenêtre ainsi affichée, sélectionnez votre abonné fonctionnel "Pilon" puis lancez le traitement

3. Les exemplaires sont ainsi en prêt sur l'abonné fonctionnel "Pilon" : reprenez ensuite la 3ème étape de la procédure décrite précédemment (Circulation : Traitements par lot > Supprimer les exemplaires en prêt)

Comment supprimer par lot des fascicules sur un titre de périodique ?

ETAPE 1 - Constituer un panier de notices à supprimer

- Depuis Catalogues > Recherche & catalogage > Recherche avancée : utilisez les critères Type de notice = Fascicule + Titre = "[nom du titre de périodique]".
- Lancez la recherche : vous devriez obtenir la liste des fascicules que vous souhaitez supprimer (vérifiez-le en parcourant les pages de résultats).
- A partir des résultats de cette recherche, cliquez sur Traitements par lot > Compléter le panier (en vous étant assuré au préalable que le panier était vide).
- Vérifiez le contenu de votre panier de notices (vous pouvez éventuellement retirer manuellement les quelques numéros que vous désireriez conserver)

ETAPE 2 - Prêter les exemplaires à l'abonné fonctionnel

- Depuis Catalogues > Exemplaires > Recherche avancée, allez au bas de la liste des critères pour trouver le critère "Panier de notices" et sélectionnez la valeur "Mon panier de documents".
- Lancez la recherche : vous devriez ainsi obtenir les exemplaires liés aux notices de votre panier.
- A partir des résultats de cette recherche, cliquez sur Traitements par lot > Prêter à un abonné fonctionnel.
- Dans la fenêtre affichée, sélectionnez l'abonné fonctionnel dont vous vous servez pour la suppression (vous pouvez en créer un si nécessaire depuis Paramètres > Abonnés fonctionnels, que nous pourrions appeler "Désherbage") et lancez le traitement.

ETAPE 3 - Suppression des exemplaires depuis l'abonné fonctionnel

- Une fois le traitement terminé, allez dans Circulation > Prêts-retours et chargez l'abonné fonctionnel Désherbage.
- L'abonné fonctionnel devrait contenir tous les exemplaires que vous souhaitez supprimer : cliquez alors sur Traitements par lot > Supprimer les exemplaires en prêt.
- Dans la fenêtre affichée, sélectionnez votre motif de suppression (liste de motifs que vous pouvez par ailleurs personnaliser depuis Paramètres > Listes > Motifs d'élimination), laissez bien la case cochée (afin que les notices soient bien supprimées) et lancez le traitement.

ETAPE 4 - Nettoyer les titres de périodique restants

- Une fois le traitement terminé, vous pouvez aller dans Catalogues > Périodiques et supprimer le (ou les) abonnement(s) et titre(s) de périodique restant(s), qui se retrouvent

ainsi sans notices/exemplaires.

Je viens de me rendre compte que le fichier dépôt des notices de la BDP n'était pas à jour dans notre catalogue. La BDP m'a envoyé le fichier Unimarc de toutes les notices en cours de prêt : est-ce possible de supprimer toutes les notices BDP de notre catalogue et réinjecter le fichier "à jour" ?

Effectivement, lorsqu'un décalage trop important est constaté entre le fonds BDP qui est répertorié dans le logiciel, et celui qui est réellement dans votre fonds, le mieux est de procéder à l'opération que vous avez évoquée, à savoir retirer la totalité du fonds BDP pour ensuite réimporter un fichier de la totalité des documents prêtés, qui serait alors à jour. Voici comment il faudra procéder :

ETAPE 1 - Supprimer tous les exemplaires de la BDP

- Aller dans Catalogues > onglet Exemplaires > Recherche avancée.
- Faire la recherche Acquéreur = BDP.
- A partir des résultats de cette recherche, cliquer sur Traitements par lot > Prêter à un abonné fonctionnel.
- Dans la fenêtre affichée, choisir l'abonné fonctionnel Retour BDP et lancer le traitement.
- Une fois le traitement terminé, aller dans Circulation > Prêts-Retours et charger l'abonné fonctionnel Retour BDP.
- Les prêts en cours sur cet abonné fonctionnel devraient représenter la totalité de votre fonds BDP. Cliquer sur Traitements par lot > Supprimer les exemplaires en prêt.
- Dans la fenêtre affichée, sélectionnez le motif d'élimination et lancez le traitement de suppression. [Facultatif : il peut être intéressant de créer un motif d'élimination spécifique pour cela, afin d'en avoir la trace dans vos statistiques d'élimination à la fin de l'année : vous pouvez si vous le souhaitez créer un motif d'élimination "Suppression exceptionnelle fonds BDP" depuis Paramètres > Listes > Motifs d'élimination].

Il ne devrait alors rester aucun exemplaire BDP dans votre fonds (sauf ceux qui sont actuellement en prêt chez un abonné, qui resteront dans votre base de toute façon, cela n'est pas problématique).

ETAPE 2 - Réinsertion des notices BDP

- Aller dans Import & Export > Importation de fichiers, et sélectionner le fichier des notices BDP à jour.
- Sélectionner l'origine et le profil d'importation BDP.
- Analyser le fichier et faire les correspondances demandées s'il y en a.
- Dans la dernière étape, bien laisser Acquéreur = BDP, et décocher "Mettre en nouveauté" avant de lancer l'importation.
- Lancer l'importation.

Comment créer un nouvel indice Dewey ?

L'ajout d'un nouvel indice Dewey peut être effectuée depuis Paramètres > Listes > Centres d'intérêt et classifications spécifiques : sélectionnez votre table Dewey et ajoutez/modifiez/supprimez les indices (un onglet rouge apparaît dans le coin supérieur gauche de la valeur lorsque vous la créez : cliquez à nouveau sur l'icône d'enregistrement pour faire disparaître l'onglet et sauvegarder définitivement la valeur).

Il n'est pour l'instant pas possible d'ajouter des indices Dewey à la volée depuis le catalogage, et cela est volontaire. La liste Dewey est une liste normée qui n'est pas destinée à évoluer au fil du temps : il est conseillé de définir en amont, avec vos collègues, votre Dewey personnalisée, avec les différents niveaux de profondeurs souhaités selon les classes. Une fois ce travail terminé, c'est en fonction de cette Dewey que chaque document sera indexé, et l'ajout éventuel d'un indice devra faire l'objet d'une discussion en interne (et ne surtout pas être créé à la volée par un bénévole qui pourrait n'avoir qu'une connaissance très partielle de la classification Dewey). Néanmoins, ce choix est discutable pour les tables de centres d'intérêt, dont certaines pourraient effectivement être enrichies à la volée depuis le catalogage, selon la nature de l'information stockée.

Comment fusionner deux notices de collections ou deux notices de séries identiques ?

Le logiciel proposera à terme la possibilité de fusionner deux notices bibliographiques de série ou de collection, mais ce n'est malheureusement pas le cas dans l'immédiat.

La seule façon de faire est un peu artisanale pour l'instant...!

1. Tapez "Geronimo Stilton" dans le champ de recherche simple, en ayant sélectionné Collection dans la liste déroulante Notice.
2. Vous verrez ainsi apparaître les notices de collection en doublon. Consultez en vue détaillée les deux collections (par double-clic sur la collection) : vous accédez ainsi à l'état de collection.
3. Repérez celle qui possède le moins de documents rattachés entre les deux collections, entrez en modification et renommez-la "Geronimo Stilton - DOUBLON" (par exemple)
4. Revenez ensuite sur l'état de collection et reprenez un par un les documents rattachés à cette collection : entrez en modification sur le document et dans le champ Collection, remplacez la collection "Geronimo Stilton - DOUBLON" par "Geronimo Stilton". Répétez l'opération pour tous les documents rattachés.
5. Une fois que l'état de collection de "Geronimo Stilton - DOUBLON" est vide, vous pouvez supprimer cette collection.

C'est un peu fastidieux, mais c'est pour l'instant la seule solution pour supprimer les doublons en attendant la fusion de collections et séries.

Quelle est la différence entre un exemplaire qui possède un statut (exemple : "En magasin") et un exemplaire prêté à un abonné fonctionnel (exemple : "Pilon") ? Faut-il plutôt utiliser un statut ou un abonné fonctionnel ?

Cela dépend des cas de figure. Pour illustrer cette différence, reprenons l'exemple des états "En magasin" et "Pilon" :

- Les exemplaires "En magasin" restent prêtables/réservables/consultables tout au long de leur cycle de vie. "En magasin" est une information permanente de l'exemplaire (l'une de ses caractéristiques), il s'agit simplement d'une information de localisation à afficher en prêt-retour, d'où l'utilité du statut. Le statut matérialise une information permanente de l'exemplaire, qui peut continuer parallèlement son cycle de vie (l'exemplaire peut continuer à être prêté si besoin ou consulté).
- Les exemplaires "Pilon" arrivent en fin de vie et ne sont plus prêtables. "Pilon" est une information temporaire sur l'exemplaire : ce n'est pas l'une de ses caractéristiques, c'est simplement son état actuellement (tout comme "en animation" ou "en réparation" qui sont également gérés par le biais d'abonnés fonctionnels). Le prêt à un abonné fonctionnel matérialise une information temporaire de l'exemplaire, qui interrompt provisoirement son cycle de vie (l'exemplaire est en prêt pour une période donnée sur l'abonné fonctionnel et ne peut plus être prêté ou consulté par un abonné). Le prêt à l'abonné fonctionnel prépare également la possibilité d'appliquer des traitements par lot à la sélection (ici, prêt à l'abonné fonctionnel "Pilon" = accès facile au traitement par lot "Supprimer les exemplaires en prêt").

Faut-il utiliser des notes de contenu ou des notices analytiques pour le catalogage des pistes de mes CD ?

- Le catalogage via notices analytiques (bloc Analyse > bouton Ajouter une notice analytique) est conseillé si vous souhaitez disposer de notices de dépouillement très complètes, mais nécessitera plus de travail de votre part.
- Le catalogage via notes de contenu (bloc Analyse > bouton Ajouter un autre type de note > Contenu structuré) suffit si vous souhaitez simplement permettre à vos abonnés de retrouver une notice lorsqu'ils recherche un titre de chanson par exemple.

Le principal avantage d'avoir des notices analytiques pour des chansons est très visible pour les compilations : en effet, dans une compilation, vous aurez différents auteurs (chanteurs) pour différentes chansons. Si votre abonné fait une recherche sur le portail par le nom du chanteur, les CD de cet artiste vont s'afficher ET également la compilation, qui contiendra une chanson de cet artiste. Cette possibilité sera perdue si vous renseignez l'info en note de contenu. Mais c'est une perte qui reste raisonnable (dans la mesure où une recherche par titre recherche également dans la note de contenu), à vous de voir si cela est important pour vous et vos abonnés ou pas.

Comment effectuer un récolement partiel du fonds ?

Imaginons que vous ne souhaitiez récoler que les CD de votre fonds. Il vous faudra alors procéder comme suit :

1. Effectuer votre sélection : depuis Catalogues > onglet Exemplaires > Recherche avancée (ici, Type d'expression = Musique et son) > Rechercher
2. Alimenter le panier : depuis les résultats de la recherche précédemment lancée, cliquez sur Traitements par lot > Compléter le panier (en vous étant assurée au préalable que ce dernier était vide)
3. Créer le récolement : depuis Catalogues > onglet Récolement, créez votre récolement et sélectionnez "Exemplaires du panier" dans Fonds à récoler.

En cas de besoin, une documentation plus complète est disponible sur le module Récolement.

Pour un titre de périodique donné, tous mes fascicules ont la même image de couverture, à savoir celle du dernier numéro paru, qui a écrasé les images des numéros précédents. Une explication ?

Cela est probablement lié à l'URL que vous avez choisi de renseigner. Par exemple, les URL du site journaux.fr sont réputées pour ne pas être pérennes : à chaque parution d'un nouveau numéro, journaux.fr remplace l'image vers laquelle pointe le lien, avec l'image du dernier numéro sorti. De ce fait, si vous avez renseigné dans le champ Liens externes une URL pour l'image pointant sur le site journaux.fr, l'image sera à chaque fois remplacée à cause de la non pérennité des liens fournis par ce site. Veillez donc à bien choisir les sites depuis lesquels vous récupérez vos liens externes.

J’obtiens un message d’erreur lors de l’importation de notices. Que faire ?

Il est possible de télécharger le visualiseur Unimarc proposé dans Importation > Documents et exemplaires, afin de contrôler que les champs obligatoires sont bien renseignés :

- 001 : identifiant de la notice
- 200$a : titre
- 995$f : code-barres (seulement si la notice comporte un exemplaire)
- 995$q : public visé (seulement si la notice comporte un exemplaire)

En l’absence de ces deux premiers champs, il est impossible d’importer des notices. En l’absence des champs 995, les notices seront importées mais pas les exemplaires. Vous pouvez alors soit revenir vers votre fournisseur de notices, soit utiliser le mode forcé pour certaines données (par exemple, attribuer le public visé « Adulte » à toutes les notices).

Circulation réseau

[MULTI-SITES] Comment délocaliser un exemplaire au sein de mon réseau de bibliothèques ?

Pour commencer, il est nécessaire de bien identifier le cas d'usage que l'on souhaite gérer. Il existe 4 types de délocalisations dans Decalog SIGB :

- Délocalisation temporaire d'un exemplaire pour la réservation d'un abonné : l'exemplaire est transféré d'un site à l'autre pour l'abonné qui a demandé le retrait sur son site de préférence. Dès le retour de l'exemplaire, celui-ci est automatiquement renvoyé vers son site dépositaire. L'exemplaire ne reste sur l'autre site que pour être retiré puis retourné. -> fonctionnement Navettes de réservation.
- Délocalisation de quelques mois d'une partie du fonds d'un site à un autre : un lot d'exemplaire est envoyé pour une durée plus ou moins définie (6 mois ou plus) sur un autre site, depuis lequel ces exemplaires pourront être empruntés selon les règles définies dans cet autre site. -> fonctionnement Prêt interbibliothèques.
- Délocalisation définitive d'une partie du fonds (ou d'un exemplaire) d'un site à un autre : le lot d'exemplaires est délocalisé définitivement sur un autre site, qui en devient le nouveau propriétaire -> fonctionnement Don interbibliothèques.
- Délocalisation définitive d'un document rendu sur un site différent de son site dépositaire (fonds tournant : le document est intégré au fonds du site sur lequel il est retourné) -> fonctionnement Délocalisation au retour.

La mise en place de chacun de ces fonctionnements sera développé ultérieurement dans ce wiki : en attendant, le service support peut vous renseigner.

[MULTI-SITES] Quelle est la manipulation à réaliser pour effectuer un prêt inter-bibliothèque entre deux sites ?

Prérequis : création des abonnés fonctionnels pour le prêt interbibliothèques (un abonné de prêt interbibliothèque et un abonné de retour interbibliothèque pour chacun des deux sites (4 abonnés au total)).

PHASE 1 : Prêt inter bibliothèques de Site 1 vers Site 2 (Site 1 prête temporairement des exemplaires à Site 2) :

- à Site 1, prêt des exemplaires à transférer à un abonné fonctionnel "Prêt interbib. vers Site 2". Le prêt peut se faire unitairement (depuis Circulation > Prêts-retours) ou par lot (depuis Catalogues > Exemplaires > Traitements par lot > Prêter à un abonné fonctionnel).
- à Site 1, une fois les exemplaires à transférer prêtés à cet abonné fonctionnel : Traitements par lot > Prêt inter bibliothèques (depuis l'abonné fonctionnel chargé en prêt-

retour).
- dans la fenêtre affichée, choisissez le site destinataire (Site 2), et sélectionnez éventuellement un abonné fonctionnel (abonné fonctionnel "Transfert vers Site 2").
  - 3a : si vous ne choisissez pas d'abonné fonctionnel (cas où le transfert ne prend que quelques heures), alors les documents seront directement transférés et marqués comme disponibles à Site 2.
  - 3b : si vous choisissez un abonné fonctionnel de transfert (cas où le transfert prend plusieurs jours), alors les documents seront marqués sur le portail avec le nom de l'abonné fonctionnel ("Transfert vers Site 2"). Une fois arrivés à Site 2, il faudra passer en retour depuis Site 2 les exemplaires en prêt sur cet abonné fonctionnel de transfert, pour les rendre disponibles.
- toujours dans la fenêtre affichée, cliquez sur "Date indéterminée" puis sur "Lancer".

Phase 1 terminée : les exemplaires de Site 1 ont été prêtés en prêt inter bibliothèques à Site 2. Les exemplaires sont alors marqués (dans le catalogage) à Site 2 comme étant des dépôts temporaires de la bibliothèque de Site 1.

PHASE 2 : Retour inter bibliothèques de Site 2 vers Site 1 (Site 2 rend les exemplaires qui ont fait l'objet d'un prêt inter bibliothèques à Site 1) :

- à Site 2, prêt des exemplaires à transférer à un abonné fonctionnel "Retour interbib. vers Site 1". Le prêt peut se faire unitairement (depuis Circulation > Prêts-retours) ou par lot (depuis Catalogues > Exemplaires > Traitements par lot > Prêter à un abonné fonctionnel).
- à Site 2, une fois que vous avez prêté à cet abonné fonctionnel les documents à rendre à Site 1, cliquez sur Traitements par lot > Retour inter bibliothèques (depuis l'abonné fonctionnel chargé en prêt-retour).
- dans la fenêtre affichée, choisissez le site destinataire (Site 1), et sélectionnez éventuellement un abonné fonctionnel (abonné fonctionnel "Transfert vers Site 1").
  - 3a : si vous ne choisissez pas d'abonné fonctionnel (cas où le transfert ne prend que quelques heures), alors les documents seront directement rendus et marqués comme disponibles à Site 1.
  - 3b : si vous choisissez un abonné fonctionnel de transfert (cas où le transfert prend plusieurs jours), alors les documents seront marqués sur le portail avec le nom de l'abonné fonctionnel ("Transfert vers Site 1"). Une fois arrivés à Site 1, il faudra passer en retour un par un depuis Site 1 les exemplaires en prêt sur cet abonné fonctionnel de transfert, pour les rendre disponibles.
- toujours dans la fenêtre affichée, cliquez sur "Lancer".

Phase 2 terminée : les exemplaires prêtés temporairement à Site 2 par Site 1 ont bien été restitués à Site 1. Les exemplaires n'ont plus d'état particulier et peuvent reprendre une activité normale à Site 1.

Compte abonné sur le portail (lié à Decalog SIGB)

Comment prolonger des prêts à partir du compte d'un regroupement ?

Lorsqu'une personne se connecte avec les identifiants du regroupement, il arrive sur le compte du regroupement, à partir duquel il peut visualiser les membres, ainsi que leurs réservations et prêts en cours.
Toute prolongation ou réservation doit se faire en nom propre de l'un des membres, car le regroupement n'a pas d'existence propre (pas de carte à son nom). Néanmoins, afin de ne pas être obligé d'utiliser les identifiants individuels de chaque membre, nous avons prévu une facilité d'accès aux comptes de chaque membre à partir du compte regroupement.

Lorsque vous êtes sur la première page du compte regroupement, vous pouvez accéder à la liste des membres : à côté de chaque nom figure une icône (en forme de petit bonhomme avec une flèche verte). Ainsi, si vous voulez prolonger les prêts de "Membre 1", il vous suffit de cliquer sur cette icône à côté de "Membre 1" : cela vous amène sur le compte personnel de "Membre 1" à partir duquel vous pouvez prolonger ses prêts et effectuer des réservations en son nom. Une fois les opérations de "Membre 1" terminées, vous avez un petit lien "Revenir au compte du regroupement", qui vous permet de revenir au compte regroupement avec la liste de tous les membres.

Pouvez-vous me faire un point sur la cohabitation du compte individuel d'un abonné et de son compte regroupement ?

Chaque abonné (qu'il soit majeur ou pas) reçoit lors de la création de sa carte ses identifiants individuels, qui lui permettront de consulter uniquement son propre compte. De nouveaux identifiants individuels peuvent être générés à la demande depuis la fiche de l'abonné (les identifiants générés depuis la fiche de l'abonné seront forcément ses identifiants individuels, qui ne lui donneront accès qu'à son propre compte).

En plus de ce compte individuel, il est possible de générer un compte pour le regroupement, qui est un compte permettant de consulter l'activité de tous les membres (prêts en cours, réservations disponibles,...) et d'accéder à leurs comptes individuels (pour réserver et prolonger en leur nom, sans avoir à utiliser les identifiants de ces comptes individuels).

Cette option est activable séparément pour chaque type de regroupement depuis Paramètres > Listes > Types de regroupements > (cocher "Avec identifiants portail"). Une fois cette option activée, le compte est automatiquement effectif à la création du regroupement (réception d'un mail d'activation du compte regroupement) ou bien peut être activé à la demande (bouton "Générer nouveaux identifiants" depuis la fiche regroupement").

De ce fait, vous avez deux possibilités :

- soit communiquer à l'adulte référent les identifiants des comptes individuels de ses enfants
- soit communiquer à l'adulte référent les identifiants du compte regroupement, qui permet d'avoir une vision globale de tous les membres du regroupement

Nous avons demandé à Decalog l'envoi groupé des mails d'activation sur le portail, mais cela n'incluait pas les comptes familles, pourquoi ?

Pour comprendre cela, il faut d'abord refaire un petit topo sur la différentiation des deux types de comptes.

1) Le compte portail individuel :

- Par défaut, chaque abonné possède effectivement un compte individuel sur le portail, qui lui permet uniquement de consulter son propre compte (et de faire ses propres opérations : réservations, prolongations, etc.).
- Ce compte est automatiquement créé soit à la création d'une nouvelle fiche abonné avec une adresse mail valide (le mail contenant le lien d'activation du compte part automatiquement au clic sur "Créer"), soit par clic sur le bouton "Générer nouveaux identifiants", accessible sur la fiche abonné (le clic sur ce bouton ne génère pas l'envoi d'un mail).
- Pour les abonnés qui sont déjà créés dans la base, on propose l'envoi groupé des mails d'activation des comptes individuels. Si la même adresse mail était renseignée sur 4 fiches abonnés distinctes, alors 4 mails seront envoyés à cette adresse, un pour chaque compte abonné à récupérer.

2) Le compte portail regroupement :

- Il s'agit d'une option activable au niveau du type de regroupement, accessible depuis Paramètres > Listes > Types de regroupement, option "Avec identifiants portail".
- Cette option est cumulable aux comptes portails individuels : chaque membre d'une famille aura nécessairement son compte individuel (cf ci-dessus) et on peut avoir EN PLUS un compte regroupement, qui permet de consulter l'ensemble des comptes des membres de la famille. Une famille peut bien évidemment choisir au final d'abandonner les comptes individuels au profit du compte regroupement, mais les comptes individuels existeront toujours.
- Dès l'instant où cette option est cochée sur le type de regroupement, alors chaque fiche regroupement qui sera créée avec une adresse mail valide recevra (en plus des identifiants individuels de chaque membre) un mail d'activation du compte regroupement.
- Ce compte regroupement ne peut pas faire l'objet d'un envoi groupé comme celui qui a été réalisé vendredi sur votre base : dans l'absolu, ce type de compte ne devrait pas être autorisé au vu des recommandations de la CNIL, qui préconise que les données contenues dans le compte regroupement sont des données personnelles propres à chaque membre et ne devraient donc pas être consultables par d'autres membres. L'activation de ce type

d'option nécessite donc l'acceptation explicite (et écrite de préférence) des membres majeurs du compte regroupement pour ouvrir ce compte, c'est pourquoi il n'y a pas d'automatisme prévu pour leur activation.

Pour activer les comptes regroupements, il vous faut donc demander l'autorisation aux membres majeurs des familles concernées afin de vous décharger de toute responsabilité en cas de problème.

De ce fait, voici ce qu'il est conseillé de faire :

- **Pour les familles qui vont être créées à l'avenir** : créer deux types de regroupements différents, un "Famille avec identifiants portail" et un "Famille sans identifiants portail". Définissez le second par défaut : si la famille vous autorise à leur donner un compte regroupement, modifiez simplement le type de regroupement au moment de la création.
- **Pour les familles déjà créées** : faites une communication à la bibliothèque (soit via mailing, soit via affiches à l'accueil) pour indiquer la possibilité d'un compte regroupement sur le portail ("Compte famille"), et invitez les personnes intéressées à se rapprocher de vous pour les créer. Pour chaque famille qui vous fera la demande, cliquez sur le bouton "Générer nouveaux identifiants" au niveau de la fiche regroupement (et non de la fiche abonné !) et communiquez les identifiants du compte regroupement à la personne qui vous en a fait la demande. Il est possible de faire signer une autorisation pour l'activation de ce compte afin d'être conformes aux yeux de la CNIL.

Un usager m'a dit qu'il n'arrivait pas à accéder à son compte car son adresse e-mail était partagée par plusieurs comptes. Pouvez-vous m'expliquer ?

Le fait que l'adresse e-mail soit utilisée sur plusieurs fiches abonnés n'empêche en aucun cas la connexion au portail : dans ce cas, l'identifiant généré sera l'adresse mail suivi par _1, _2, _3,... (exemple : l'identifiant du premier membre sera adresse.mail@exemple.com_1, l'identifiant du second membre sera adresse.mail@exemple.com_2, etc.). Il est impératif pour l'abonné de ne pas oublier d'entrer le _X à la suite de l'adresse mail lors de la connexion sur le portail : l'adresse mail seule ne suffisant plus dans ce cas à identifier l'abonné qui cherche à se connecter, c'est la présence de ce _X qui permettra d'identifier qui est l'abonné qui se connecte.

Pour la réinitialisation des identifiants depuis le portail, l'abonné dont l'adresse mail est partagée sur plusieurs fiches sera également autonome : il recevra dans ce cas de figure précis un mail spécifique, lui demandant de quel compte il souhaite réinitialiser les identifiants. Vous pouvez consulter le récapitulatif des mises à jour de la version 10.2 spéciale déconfinement de juin 2020 pour plus d'informations à ce sujet.

Plusieurs lecteurs ont fait état de l'impossibilité de se connecter à leur compte. Nous avons pour certains généré un autre mot de passe et vérifié qu'ils nous avaient donné la même adresse mail. Savez-vous de quoi cela peut provenir ?

Dans 99% des cas, il s'agit d'erreurs de manipulation de la part de l'abonné.

Erreurs (très) fréquentes :

- Erreur de copier/coller : on copie le mot de passe avec l'espace qui suit et on le colle dans le champ pour se connecter -> le logiciel ne reconnaît pas le mot de passe à cause de l'espace.
- Lorsque l'adresse mail est partagée sur plusieurs fiches abonnés, le login n'est pas l'adresse mail seule (car il est impossible que plusieurs abonnés aient le même identifiant), mais l'adresse mail suivie de _1, _2, etc. On aura par exemple :
  - Abonné 1 avec adresse mail exemple@test.com -> le login généré sera exemple@test.com_1
  - Abonné 2 avec adresse mail exemple@test.com -> le login généré sera exemple@test.com_2
  - etc. --> Il est très important de bien reprendre exactement ce qui a été affiché à l'écran lors de l'activation du compte.
- Saisie du mot de passe avec la touche MAJ activée
- etc.

Dans tous les cas, pour les abonnés qui se plaignent de ne pas arriver à se connecter, cliquez depuis leur fiche abonné sur "Générer nouveaux identifiants" : les identifiants sont alors affichés à l'écran, ce qui peut permettre (si vous avez le temps à ce moment là) de tester que les identifiants fonctionnent bien.

A quoi donne accès l'historique des prêts consultable depuis le compte abonné ?

L’historique des prêts consultable par l’abonné (ou le regroupement s'il possède un compte) depuis le portail est de 4 mois à partir de la date de retour, conformément aux normes de la CNIL. Autrement dit, on affiche dans l’historique les prêts dont la date de retour se situe dans les 4 derniers mois.

Généralités

Nous manquons de visibilité sur le contenu des nouvelles versions et les délais sont souvent très longs... Pouvez-vous nous dire pourquoi ?

Nous suivons une méthode de développement (la méthode Agile) qui nous impose de n'avoir qu'une vision à court terme du contenu des versions futures de Decalog SIGB (2-3 mois), afin de pouvoir s'adapter continuellement aux demandes des clients. Il est nécessaire que cela soit clarifié auprès des bibliothèques lors de la formation.

Il y a à ce jour plus de 1000 demandes d'évolution à réaliser sur Decalog SIGB, qu'il nous faut prioriser et classer, en prenant en compte plusieurs aspects (le nombre de clients demandeurs sur les évolutions, les points à réaliser pour les commerciaux, les évolutions "stratégiques" afin de mieux nous positionner sur le marché, etc.). Seul un petit nombre d'entre elles peut être réalisé dans chaque version, et le contenu de ces versions n'est pas défini à l'avance afin de s'adapter au plus près des demandes formulées et des besoins remontés du terrain. Nous mettons à jour les tickets Cérhème dès que le développement de la fonctionnalité commence, afin que les clients soient informés de la future disponibilité de la fonctionnalité, mais ne pouvons pas faire cela avant cette étape afin que nous puissions conserver cette souplesse dans la planification des développements.

Aussi, lorsque la demande n'est "pas planifiée", c'est que son développement n'est pas prévu dans les 3 mois à venir, mais elle peut néanmoins potentiellement être planifiée dans 4 mois (même s'il s'avère en réalité que c'est rarement le cas et qu'une demande d'évolution peut prendre des années avant d'être planifiée...).
Même si les délais de développement sont souvent longs (en raison du nombre de fonctionnalités à développer), n'hésitez pas à nous faire remonter vos attentes par le biais des tickets Cérhème : le nombre de clients demandeurs sur une évolution influe sa progression dans le planning de développement.

Pouvez-vous m'expliquer en quelques lignes comment fonctionne Cérhème ?

Le fonctionnement de Cérhème est globalement assez simple : une fois connecté, vous avez deux listes, une des tickets ouverts (en cours de traitement, en attente de réponse ou transférés au développement) et l'autre avec les tickets fermés (questions traitées, demandes soldées).
Lorsque nous répondons à un ticket, un mail vous est envoyé pour vous prévenir, et lorsque vous ajoutez un commentaire à un ticket, nous sommes également prévenus. Lorsque vous estimez que nous avons répondu à votre demande, vous pouvez cliquer sur Clôturer la demande en haut à droite du ticket.
Si toutefois vous rencontriez toujours des difficultés avec cet outil, n'hésitez pas à solliciter le service support pour demander une "micro-formation" sur l'outil.

Gestion des abonnés

Comment envoyer un mailing à mes abonnés ?

L'utilisation de l'outil de mailing de Decalog SIGB suppose que les abonnés (ou les familles (regroupements)) vous aient autorisé à leur envoyer un mailing : cela est matérialisé par la case à cocher "Autoriser l'envoi d'e-mails informatifs". Si vous envoyez un mailing aux abonnés sur la fiche desquels cette case n'est pas cochée, le mailing ne leur sera pas envoyé.

Note : il est possible, si vous le souhaitez, de cocher cette case sur les fiches abonnés par le biais d'un traitement par lot. Pour cela, recherchez tous les abonnés ayant une adresse mail (Abonnés > Recherche avancée > Email = Avec), puis à partir des résultats de cette recherche, cliquez sur Traitements par lot > Modifier les données abonnés. Dans la fenêtre affichée, cliquez sur Ajouter un type de données à traiter > Envoi d'e-mails d'information autorisé > Cocher, et lancez le traitement (attention, tout traitement par lot est irréversible !).

Note (2) : selon votre paramétrage, on utilise les coordonnées du regroupement dès l'instant où l'abonné fait partie d'une famille. La case "Autoriser l'envoi d'e-mails informatifs" existe de ce fait aussi sur les fiches regroupements et peut aussi être cochée par lot (Circulation > onglet Regroupement > Recherche avancée > Email = Avec > (depuis les résultats de la recherche) Traitements par lot > Modifier les données regroupement > Ajouter un type de données à traiter > Envoi d'e-mails d'information autorisé > Cocher).

Une fois cette étape passée, faites votre sélection d'abonnés à contacter : Abonnés > Recherche avancée > Email = Avec + Envoi d'e-mails d'information autorisé = Oui. Depuis les résultats de cette sélection, cliquez sur Traitements par lot > Envoyer un e-mail. Dans la fenêtre affichée, définissez l'objet de votre e-mail ("Changement des horaires d'ouverture" par exemple), son contenu, et ajoutez une pièce jointe si nécessaire. Vous pouvez vous envoyer un e-mail de test avant l'envoi à tous les abonnés : utilisez pour cela l'encart "Envoyer un e-mail de test" en indiquant votre adresse mail. Vérifiez le résultat obtenu dans votre messagerie, puis si le résultat est satisfaisant, envoyez le mail à vos abonnés.

Mes abonnés semblent ne pas recevoir les mailings, comment faire ?

Pour rappel, 2 types de mails sont issus de Decalog SIGB :

- les mails de notification (activation du compte abonné, relances, réservations) : les abonnés les reçoivent dès lors qu’ils ont choisi le mode de communication mail
- les mails d’information (par exemple, si vous souhaitez envoyer le programme des animations de la bibliothèque) : les abonnés les reçoivent seulement s’ils ont donné leur accord exprès pour ce type de communication

La première vérification à faire si vos abonnés ne semblent pas recevoir les mails est de regarder si c’est bien le mode de communication mail qui est sélectionné :

- soit dans la fiche abonné
- soit dans la fiche regroupement si l’abonné appartient à un regroupement, et que vous avez choisi la "Communication au regroupement" sur vos types de regroupements (dans Paramètres > Listes > Types de regroupement). Dans ce cas, les communications ne se font plus à destination des abonnés, mais à destination de leur regroupement ; les informations de contact contenues dans la fiche individuelle sont donc ignorées au profit de la fiche regroupement.

Lorsque l’envoi d’un mail échoue, le mode de communication de l'abonné ou du regroupement passe automatiquement en mode « Lettre » et se verrouille ; un piège automatique est également ajouté. Pour réactiver l'adresse mail, il faut la modifier ou cliquer sur le bouton prévu à cet effet. Vous pouvez consulter les abonnés pour lesquels le dernier mail a été non délivré dans l'onglet Abonnés > Recherche avancée. Un mail peut ne pas être délivré pour différentes raisons : adresse mail non valide, serveur client momentanément inaccessible, politique du client mail trop sévère, etc. Il n'est pas possible de réactiver toutes les adresses invalides via un traitement par lot, car une vérification manuelle s’impose. En cas de trop nombreux échecs de distribution, l’expéditeur Decalog SIGB pourrait en effet être bloqué par les serveurs mail.

S’il s’agit d’un envoi de mail informatif, il faut également vérifier que la case à cocher « Autoriser l’envoi d’e-mails informatifs » est bien cochée dans la fiche abonné, ou dans la fiche regroupement si l’on est dans le cas ci-dessus. Pour cela, Faites une recherche (dans Circulation > Abonnés / Regroupements > Recherche avancée) et utilisez pour cela les critères "Email" et "Envoi d'e-mails d'information autorisé".

A noter : la case à cocher "Autoriser l'envoi d'e-mails informatifs" peut être cochée par lot sur les abonnés et/ou regroupements. **Attention** : cocher cette case nécessite d’avoir obtenu au préalable l’accord exprès des abonnés. La démarche qui consisterait à cocher cette case par défaut pour tous les abonnés, puis la décocher pour ceux qui en font la demande, est en principe interdite par la CNIL. Si vous souhaitez tout de même faire le traitement par lot, voici comment procéder :

- Effectuez une recherche sur les critères précédemment évoqués (Email = Avec / Envoi d'e-mails d'information autorisé = Non), pour trouver les abonnés ou regroupements qui ne peuvent recevoir un mailing.
- A partir de la liste des résultats de cette recherche, cliquez sur Traitements par lot > Modifier les données abonné (ou regroupement).
- Dans la fenêtre affichée, cliquez sur Ajouter un type de donnée à traiter > Envoi d'e-mails d'information autorisé, et choisissez "Cocher"
- Lancez le traitement.

Attention, tout traitement par lot est irréversible, même pour le service support Decalog SIGB !

Il semble que le bilan d'envoi du mailing comporte une incohérence : le dernier envoi d'un mailing concernait 813 abonnés et le rapport indiquait 648 abonnés contactés, 265 mails envoyés et 205 abonnés non contactés. Pouvez-vous m'expliquer ces chiffres ?

Voici quelques éléments d'explication concernant la lecture du bilan d'envoi d'un mailing :

- Par rapport à la sélection initiale, seront exclus les abonnés ne correspondant pas au type d'abonné choisi dans le traitement d'envoi du mailing (exemple : si votre sélection initiale rassemblait 50 abonnés Personne et 20 abonnés Groupe, et que dans la fenêtre d'envoi du mailing seul le type Personne est sélectionné, on passe ainsi de 70 abonnés sélectionnés à 50 abonnés contactés)
- Il y a logiquement moins de mails envoyés que d'abonnés contactés car la même adresse mail est souvent reprise sur plusieurs fiches abonnés : dans ce cas, le logiciel effectue un dédoublonnage sur l'adresse mail, afin d'éviter d'envoyer plusieurs fois le même mail à une seule adresse e-mail.
- Les abonnés non contactés ne l'ont pas été pour les raisons suivantes :
  - La case "Autoriser l'envoi d'e-mail informatifs" n'est pas cochée sur la fiche abonné ou la fiche regroupement
  - Une adresse e-mail ayant été marquée comme invalide lors d'un précédent envoi est renseignée sur la fiche abonné ou la fiche regroupement
  - Il n'y a pas d'adresse e-mail renseignée sur la fiche abonné ou la fiche regroupement
  - *Dans tous ces cas, les critères de recherche avancée abonnés vous permettent de repérer ces abonnés si besoin (respectivement par le biais des critères : "Envoi d'e-mails d'information autorisé", "Dernier email non délivré", "Email").*

Je viens de mettre en ligne mon portail, comment communiquer à mes usagers leurs nouveaux identifiants de connexion ?

Les identifiants des abonnés peuvent être générés par le biais d'un envoi groupé des mails d'activation, réalisable par Decalog, selon votre demande. Cet envoi groupé nécessite au préalable la personnalisation du mail d'activation (habituellement envoyé à la création d'un nouveau compte abonné).

Le modèle actuel pour le mail d'activation est consultable dans Paramètres > onglet Modèles de documents > bloc Mail d'activation du compte abonné > ligne Télécharger le modèle existant > bouton Tester.
Pour le modifier, téléchargez-le et ouvrez-le avec un éditeur de texte (Notepad++ ou à défaut le bloc-notes de votre poste, et non un traitement de texte type Word !). Il est notamment conseillé d'ajouter une phrase d'introduction (du type "Le portail de la bibliothèque est désormais en ligne !") et les coordonnées de la bibliothèque.

Une fois la modification terminée, renvoyez votre modèle sur le serveur (ligne Envoyer un nouveau modèle) et testez-le (ligne Télécharger le modèle existant > bouton Tester). Si le résultat est conforme à ce que vous souhaitez envoyer, prévenez-nous par le biais de ce ticket : nous lancerons l'envoi groupé le soir même si possible.

Attention, il est possible que l'envoi groupé génère un nombre de retours non négligeable de la part des lecteurs : entre les erreurs de manipulation et les difficultés de compréhension, il se peut que l'équipe de la médiathèque soit sollicitée plus fréquemment après l'envoi. Pour vous aider à mieux appréhender les étapes par lesquelles passent vos abonnés, vous trouverez ci-joint une

documentation sur la procédure de connexion au compte abonné.

Après l'envoi groupé, il vous est possible de rétablir un modèle plus classique pour le mail d'activation, envoyé à chaque création de compte abonné.

[MULTI-SITES] : Le mail d'activation est propre à chaque bibliothèque du réseau : il doit donc être personnalisé pour chacune d'entre elles, et l'envoi groupé peut être généré séparément pour chaque bibliothèque (exemple : lundi = envoi groupé pour les abonnés du Site A, mardi = envoi groupé pour les abonnés du Site B, etc. ou bien envoi groupé le lundi pour tous les sites du réseau).

Deux de nos abonnés ne reçoivent pas leurs avis de réservation par mail alors que leur adresse mail est correcte. Avez-vous déjà eu ce type de problème ?

Cela peut-être normal selon le paramétrage de la base : vérifiez si dans Paramètres > Types de regroupement, la case "Communication au regroupement" a été cochée sur le regroupement type Famille.
Dans ce cas, les communications de tous les abonnés faisant partie d'un regroupement de ce type sont adressées non plus aux coordonnées spécifiées sur la fiche abonné, mais sur celles renseignées sur la fiche regroupement.
Il vous faudra donc renseigner les coordonnées de tous vos regroupements de ce type si vous souhaitez pouvoir utiliser la communication au regroupement.

Comment consulter l'historique des prêts de mes abonnés ?

En raison des recommandations de la CNIL en terme de libertés informatiques et de confidentialité des données, il ne nous est pas permis de vous donner accès à l'historique des prêts des abonnés.

3 éléments permettent néanmoins d'avoir des informations sur les prêts terminés :

- l'historique des 5 derniers emprunteurs d'un exemplaire (accessible depuis la vue détaillée d'un document, pavé Exemplaires, au survol de l'icône en forme de dossier avec une loupe)
- l'historique des prêts de l'abonné sur les 4 derniers mois (accessible seulement par l'abonné depuis son compte sur le portail public)
- le signalement en prêt-retour des documents déjà empruntés par l'abonné

Pour cette dernière possibilité, il vous suffit de cocher la case "Signaler au prêt les documents déjà empruntés" sur la fiche des abonnés concernés (il est possible de cocher cette case par défaut à la création d'une fiche abonnée et/ou de la cocher sur tous les abonnés existants si besoin : nous le demander dans ce cas).

A noter : il s'agit des documents déjà empruntés par l'abonné dans Decalog SIGB seulement. Si l'abonné avait déjà emprunté les documents dans votre ancien logiciel, Decalog SIGB n'est pas en mesure de le savoir, l'historique des prêts des abonnés n'étant jamais récupéré lors d'une migration (et ce quel que soit l'éditeur de logiciel).

Le bilan de l'envoi du mailing m'indique que des abonnés n'ont pas reçu l'e-mail, comment cela se fait-il ?

Il y a une différence entre les abonnés non contactés lors d'un mailing, et les abonnés dont le dernier mail n'a pas été délivré.

Les abonnés non contactés lors d'un mailing n'ont même pas fait l'objet de l'envoi : le mail ne leur a même pas été envoyé, pour des raisons mentionnées dans le "i" informatif qui suit le chiffre dans le bilan (cas les plus fréquents : l'abonné ne possède pas d'adresse mail ou a un mode de communication Lettre, voir impression écran ci-jointe pour avoir la liste complète).

Pour les abonnés dont le dernier mail n'a pas été délivré, cela fait l'objet d'un critère de recherche et ce n'est pas indiqué directement dans le bilan d'envoi car à ce stade, il est impossible de déjà savoir si le mail a bien été reçu ou non (le fait d'envoyer le mail, de le transmettre, de le réceptionner, et d'avoir une trace de non-délivrabilité si c'est le cas, est susceptible de prendre du temps).

L'envoi des relances par lettre ne fonctionne pas et m'affiche un message d'erreur : que faire ?

Lorsque vous rencontrez un problème au moment d'éditer des lettres (que ce soit pour les relances ou les avis de réservation), le premier réflexe à avoir est d'aller vérifier les modèles de documents : c'est de là que viennent les problèmes dans 99% des cas emoticon_smile

Un moyen simple de le constater : testez les modèles (dans Paramètres > Modèles de documents > pour chaque modèle : ligne Télécharger le modèle existant > bouton Tester). Si un écran blanc est affiché, c'est que le modèle est invalide. Dans ce cas, il vous faut repartir du dernier modèle fonctionnel que vous avez pris soin de sauvegarder, ou des modèles par défaut. Pour les modifier, téléchargez-les et ouvrez-les avec Notepad++ pour les modèles mail / Open Office ou Libre Office pour les modèles lettre. Une fois les modifications terminées, renvoyez vos modèles sur le serveur et testez-les. Vous trouverez sur l'aide en ligne toutes les informations nécessaires concernant la personnalisation des modèles et des relances par courrier et des relances par mail.

Fréquemment, il arrive qu'un modèle soit utilisé en lieu et place d'un autre modèle (exemple : le modèle de relance individuelle par lettre qui aurait été envoyé en lieu et place du modèle de relance au regroupement), or chaque modèle dispose de ses propres balises et ce genre de manipulation est donc à proscrire. Il arrive aussi que les modèles deviennent invalides suite à l’utilisation de Microsoft Word ; en effet, il faut uniquement utiliser Open Office ou Libre Office pour ouvrir et modifier les modèles.

N'hésitez pas à solliciter notre service de maintenance via Cérhème si besoin, ou à consulter la documentation disponible sur le paramétrage et l'utilisation des relances.

Prêts - Retours - Réservations

Comment traiter les réservations dont la date limite de retrait est dépassée ?

Lorsqu'une réservation a dépassé sa date de retrait prévue (selon les modalités paramétrées dans les règles de réservation), elle s'affiche alors en rouge sur le compte de l'abonné et dans la liste des réservations (accessible depuis le module Circulation, onglet Réservations) au lieu d'être affichée en vert.
Il n'y a pas de suppression automatique, pour la simple raison que le fait de supprimer une réservation attribuée implique que ce document soit retiré de l'étagère pour être remis en rayon... Ce que ne peut pas faire Decalog SIGB. Si la suppression des réservations échues était automatique, cela créerait une incohérence entre ce qu'il y a dans le logiciel (les documents réservés ont été remis en rayon) et ce qu'il se passe en réalité dans la bibliothèque (les documents réservés sont toujours sur l'étagère).
De ce fait, la meilleure façon de procéder est de surveiller la liste des réservations disponibles et de les supprimer (ou non) dès qu'elles apparaissent en rouge, afin de remettre en rayon les documents concernés.
A la suppression d'une réservation sur un document réservé par d'autres lecteurs, le logiciel vous propose automatiquement de l'attribuer au réservataire suivant.

Les étapes de réservation et d'attribution me paraissent peu claires, est-il possible de faire un point sur le circuit des réservations ?

Si, au moment de la réservation, le document est :

- **indisponible** (en prêt chez un autre lecteur par exemple) : la réservation est de ce fait EN ATTENTE, aucun exemplaire n'a encore été mis de côté pour l'abonné (puisqu'on attend que l'exemplaire rentre pour l'attribuer à l'abonné réservataire) et apparaîtra bien en gris dans la liste des réservations de l'abonné (ou dans la liste des réservations en attente, depuis Circulation > Réservations). Dès le retour du document réservé, l'écran d'attribution permettra d'attribuer l'exemplaire à l'abonné réservataire, qui sera prévenu qu'il peut venir retirer son document.
- **disponible** : la réservation peut de ce fait être directement ATTRIBUÉE à l'abonné qui en fait la demande. L'attribution consiste à directement mettre de côté un exemplaire pour l'abonné réservataire : à cet étape, un mail est directement envoyé à l'abonné, qui pourra venir retirer son document lorsqu'il le souhaite (et toute suppression ou ajournement fera également l'objet d'un mail, pour ne pas faire déplacer l'abonné pour rien). La réservation apparaîtra alors en vert, puis en rouge lorsque le délai de retrait sera dépassé (auquel cas vous serez libre de supprimer la réservation de l'abonné puis de remettre le document attribué en rayon).

Il est également possible de réserver un document disponible, mais cela n'est utile que dans de rares cas. Par exemple dans les très grandes bibliothèques, qui ont reçu un appel de l'abonné qui souhaite réserver le document : la personne à l'accueil ne peut attribuer un document et met la réservation en attente, c'est un autre de ses collègues qui ira chercher le document en rayon pour l'attribuer. Vous pouvez également réserver un document disponible si vous n'avez pas le temps d'aller le chercher tout de suite (il apparaîtra alors dans l'onglet Attribution des réservations, et il faudra que quelqu'un s'en charge, afin d'aller chercher le document en rayon pour l'attribuer), mais cela ne vous sera généralement pas très utile : si vous en avez la possibilité, attribuez directement l'exemplaire à la réservation de l'abonné.

Dans Administration du réseau, il existe une possibilité de renseigner un nombre maximal de réservations par exemplaire. Pourtant, les réservations se font au niveau de la notice... Pouvez-vous m'expliquer cela ?

Il est essentiel de garder à l'esprit que le système gère les demandes de réservation au niveau de la notice bibliographique, et jamais de l'exemplaire. Ceci signifie :

- que si un.e abonné.e fait une demande de réservation sur la notice "L'Illusion" de Maxime Chattam
  ET
- que si cette notice possède 3 exemplaires,

N'importe lequel de ces 3 exemplaires est a priori attribuable*.

Le champ "Nombre maximum de réservations par exemplaire" permet de fixer un quota de demandes de réservations en fonction du nombre d'exemplaires accessibles à la réservation.

Exemple : la valeur dans le champ "Nombre maximum de réservations par exemplaire" est 3. Cela signifie que pour toute notice, chaque exemplaire accessible à la réservation augmente le nombre possible de demandes de réservation de 3.

- *Pour une notice ayant 1 exemplaire accessible à la réservation, le système acceptera jusqu'à 3 demandes de réservation au niveau de la notice.*
- *Pour une notice ayant 4 exemplaires accessibles à la réservation, le système acceptera jusqu'à 12 demandes de réservation au niveau de la notice.*

* Ce quota ne s'applique que pour les exemplaires accessibles à la réservation. Par conséquent, il ne s'applique pas pour :

- les exemplaires avec un statut non réservable
- ceux prêtés à un abonné fonctionnel dont les prêts sont non réservables

Exemple: la valeur dans le champ "Nombre maximum de réservations" par exemplaire est 3. Pour une notice ayant :

- *2 exemplaires accessibles à la réservation*
  ET

- *1 exemplaire prêté à un abonné fonctionnel dont les prêts sont non réservables,*

le système acceptera jusqu'à 6 demandes de réservation au niveau de la notice (au lieu de 9).

Statistiques

Je débute dans l’utilisation du module de statistiques : quelles sont les choses à savoir ?

Le module de statistiques est un ensemble de tableaux préconçus, qu’il est possible de modifier. Afin d’apprendre comment manipuler les données, modifier les filtres, etc., il est nécessaire d'étudier les tableaux de formation, présents dans le premier dossier du module.
Dans la mesure du possible, il est préférable de partir des tableaux rapides, car ce sont ceux qui ont le plus de filtres disponibles. En cas de besoin et en l’absence d’équivalent, le service support peut ajouter des filtres à un tableau.
Les statistiques ont une visée historique et gardent trace de tout, contrairement au catalogue qui donne des résultats à un instant T.

A noter que toute modification de données n'est pas rétroactive : par exemple, si vous ajoutez un centre d’intérêt sur une notice et étudiez ensuite les prêts par centre d’intérêt, les prêts effectués avant l’ajout du centre d’intérêt ne seront pas comptabilisés.
Les statistiques sont mises à jour chaque nuit.

Nous avons changé de SIGB en cours d’année ; comment obtenir les statistiques annuelles ?

Les statistiques de prêt de l'ancien logiciel ne sont pas migrées vers Decalog SIGB, à l’exception du compteur de prêts affiché sur les exemplaires.

Pour obtenir les statistiques annuelles, il faut donc additionner les statistiques fournies par l'ancien SIGB et celles de Decalog SIGB.

Pour obtenir le nombre de lecteurs actifs sur l’année, seule une estimation est possible en réalisant un produit en croix : nombre d’actifs 2019 = (nombres de prêts 2019 x nombre actifs 2018) / nombre de prêts 2018.

Quelle est la différence entre les abonnés "actifs", "s'étant inscrits" et "étant inscrits" ?

Les abonnés :

- "actifs" sont les abonnés ayant effectué au moins un prêt sur la période demandée ("abonné actif en 2017" = abonné ayant fait au moins un prêt en 2017).
- "s'étant inscrits" sont les abonnés qui sont venus s'inscrire OU se réinscrire sur la période demandée ("abonné s'étant inscrit en 2017" = abonné ayant fait au moins un prêt en 2017). Les nouvelles inscriptions sont comptabilisées dans une colonne à part entière nommée "Nombre d'abonnés nouvellement inscrits (réseau)"
- "étant inscrits" sont les abonnés qui ont eu au moins un jour de cotisation valide sur la période demandée ("abonné étant inscrit en 2017" = abonné ayant eu au moins un jour où sa cotisation était valide (= abonné potentiellement emprunteur) en 2017).

En complément :

- Les « inscrits actifs » sont également les abonnés qui ont eu au moins un jour de cotisation valide sur la période demandée (c’est une dénomination propre au Service Livre et Lecture). Il s'agit donc de l'équivalent des "étant inscrits".
- Les « nouvellement inscrits » sont les abonnés dont c’est la première inscription sur le site (ils peuvent avoir été auparavant inscrits sur un autre site du même réseau).

Suggestions et Commandes

Comment ouvrir le bon de commande généré ?

Le bon de commande s'ouvre avec le logiciel LibreOffice Calc.

Où trouver la police EAN13 permettant d'afficher dans le bon de commande un code-barres lisible avec la douchette ?

Cette police peut être téléchargée à partir du lien suivant : Cliquer ici

Selon la version de Windows que vous possédez, il sera peut-être nécessaire d'installer la police :

- Sur Windows 7 : https://www.commentcamarche.net/faq/28748-windows-7-ajouter-une-police
- Sur Windows 10 : https://www.mediaforma.com/windows-10-ajouter-une-police-de-caracteres-dans-windows/

Les ISBN/EAN n'apparaissent pas sous forme de code-barres malgré l'installation de la police, pourquoi ?

Dans LibreOffice, aller dans le menu "Outils\Options\LibreOffice\Sécurité\Sécurité des macros" puis cocher au maximum le niveau 2 sur 4 (niveau de sécurité moyen) puis valider par le bouton OK.

Fermer puis ré-ouvrir le bon de commande.

Sans cela LibreOffice bloque l'exécution des macros permettant de transcrire le code-barres textuel en code-barres.

Le contenu d'une colonne apparaît sous la forme "###", pourquoi ?

Cela signifie que la colonne n'est pas assez large pour afficher le contenu des cellules.
Pour l'agrandir, il faut au préalable déprotéger la feuille : aller dans "Outils\Protéger le document" puis décocher "Feuille".
La colonne peut ensuite être agrandie à l'aide de la souris.

Technique - Paramétrage

Je n'arrive pas à créer une nouvelle valeur dans le module Paramétrage, onglet Listes ! Par exemple, pour créer un nouveau fournisseur, le logiciel semble ne pas prendre en compte ma saisie.

S'il s'agit de saisir de nouvelles valeurs dans une table, cliquez sur le bouton "Ajouter" et saisissez le libellé de la valeur ainsi que son code (si demandé). L'apparition d'un petit onglet rouge dans le coin supérieur gauche du champ de saisie vous indique que la valeur créée n'est pas sauvée : le clic sur l'icône de sauvegarde en bout de ligne fera disparaître cet onglet rouge (il peut être nécessaire de cliquer une seconde fois sur l'icône de sauvegarde pour que Decalog SIGB prenne en compte la fin de saisie puis la sauvegarde de la valeur).

Pourquoi certains mails envoyés aux lecteurs ayant des messageries Yahoo sont-ils refusés ?

Ces problèmes sont liés à la politique de sécurité de Yahoo mail : nous pensons que les mails qui n'ont pas été délivrés contenaient un mot qui a conduit Yahoo à refuser ces mails (tel que "bank", "cash" ou autres mots un peu plus tendancieux, qu'aurait pu contenir le titre du document par exemple), mais ce n'est qu'une explication possible parmi celles qui peuvent justifier un refus de mail par Yahoo...

D'autres usagers d'adresses Yahoo se plaignent de cette politique de sécurité trop restrictive (http://scottiestech.info/2015/03/22/why-yahoo-is-rejecting-your-mail), qui les conduit à perdre certains mails : il s'agit donc bien d'un problème de réception lié à la messagerie de l'abonné, et non d'un problème d'envoi de mails du logiciel.

Lorsque nous ouvrons le module "Catalogue", cela prend quelques secondes (ce n'est pas très rapide) et il arrive que nous ayons une fenêtre qui s'ouvre avec pour message : "Attention le script ne répond pas (...)". Le problème vient-il des postes ou de Decalog?

Alors cela n'est lié ni aux postes, ni à Decalog...Il s'agit en fait d'un message affiché par le navigateur (qui dans votre cas semble être Firefox) : étant donné que le module de catalogage est un peu long à l'ouverture (car il contient énormément d'éléments à charger), le navigateur pense que le logiciel ne répond pas et vous affiche ce message. Plus d'explications à ce sujet dans le lien suivant : https://support.mozilla.org/fr/kb/attention-script-repond-pas.

Solutions envisageables :

- Passer sous Chrome, plus rapide que Firefox
- Continuer avec l'existant, en cliquant systématiquement sur "Continuer"
- Demander à Firefox d'attendre un peu plus longtemps avant de s'alarmer (modifier le paramètre dom.max_script_run_time : cf lien ci-dessus)