

# Informatica în lume

## INGINERIA DOCUMENTARĂ

Deoarece informaticienii concep documentațiile după propria lor logică, o nouă meserie, ingineria documentară, trebuie să fie interfața cu utilizatorii.

Adesea, documentația apare ca părintele sărac al aplicației. Documentația se află mai rar la originea problemelor grave, dar ea produce neplăceri, fără a mai lua în considerare costurile de întreținere. Pregătirea unei documentații lizibile și complete trebuie să se sprijine pe un scop pedagogic.

La firma SLIGOS s-au pus bazele unui nou domeniu, ingineria documentară. Punctul lor de plecare : utilizatorul și logica acestuia. **Obiectivul** : transferul de cunoștințe. Aceste principii au fost ilustrate de UAP și de Crédit Lyonnais.

În acest mare grup bancar planul "ELAN" înseamnă punerea la punct a unei informaticii individuale, în rețea, suportul unei gestiuni îndreptate spre vânzare. Prima consecință: consilierii comerciali și cei care au contacte cu clientela nu se mai mulțumesc să vîndă; înarmați cu instrumente software ei însoțesc faza de producție. Și aceasta într-un mediu caracterizat prin explozia de produse bancare, care necesită asimilarea de noi cunoștințe. Din fericire, acești profani ai domeniului informaticii dispun de un aliat în cadrul Direcției centrale de prelucrare a operațiunilor și informaticii (DCTI) și Departamentul procedurilor comerciale și administrative (DPCA).

Unul din rolurile DPCA constă în a găsi modul de folosire a oricărei aplicații informatice, adaptînd-o la specificul lumii bancare, punîndu-se întotdeauna în postura utilizatorului. DPCA participă la concepția de proiecte mari, efectuează testarea calității software-ului, asigură instalarea acestuia și pregătirea de cadre și întocmește documentația.

În ceea ce privește documentația, în cadrul planului ELAN obiectivul urmărit, eficacitatea comercială, se dezvoltă pe două planuri: reducerea costului de realizare și de actualizare a documentelor, limitînd mai ales numărul de exemplare și în același timp, facilitînd accesul la ele. Problema a fost încredințată unei echipe mixte DPCA - SLIGOS.

### \*Echipele mixte: informaticieni - pedagogi

Pentru a întruni adeziunea utilizatorilor s-au ameliorat mai întii **interfețele**, ceea ce n-a fost suficient. Acest lucru îngreunează integrarea informației în munca fiecăruia.

În ingineria documentară se acționează la frontiera informaticii, pedagogiei și ergonomiei. Astfel se sparge bariera limbajului informaticianului în folosul utilizatorului. Ingeria documentară are drept scop alcătuirea unei documentații simple, lizibile și pe înțelesul utilizatorului.

Legat de aplicație la nivelul preluării informației, de

exemplu: citire mesaje de erori bine prezentate, un ghid practic, linie directă pentru pregătire, monitorat, învățămînt asistat de teleasistență, cale comunicație..., toate acestea sînt mijloace demne de luat în seamă.

Acestor mijloace le sînt necesare caracteristici precum: globalitatea (ansamblu de documente adaptate contractului; transfer de competențe, policalificare), dublă calificare (tehnică și documentare) cu echipe specializate în aceste sens.

Departamentul de ingineria cunoștințelor de la SLIGOS asociază inginerilor informaticieni specialiști filologi.

### \* O documentație pe post de lucru

Trecerea unei documentații de pe hîrtie pe postul de lucru (ex: de la un registru mic pe cartele bancare, la un ghid practic pentru consulting comercial sau pentru activități de ghișeu) se va face de către o echipă care a întreprins mai întii o anchetă asupra unui eșantion semnificativ de populație, cu scopul de a întocmi un anteproiect. Acesta cuprinde două laturi: documentația de referință, care în final va fi informatizată și administrată de cîteva persoane formate în acest scop și o multitudine de surse de informare pentru utilizatorul final.

Astfel, funcționarul mai întii va dispune de stația de lucru și, integrate la aplicații, de ecrane de sprijin (machete format ecran) pentru culegerea datelor. Printr-o funcție de actualizare (alertă documentară) se apreciază, la fiecare versiune nouă de aplicație, schimbările aduse.

În final, s-a stabilit un ansamblu de fișe care să acopere toate activitățile pe stația de lucru (ex: manualul QUOMODO - specializat în consulting de produse bancare).

Manualul QUOMODO, care la apariția sa în 1992 va interesa cca 8000 persoane nu va fi o lucrare de instruire, nici o documentație de referință, nici un ajutor pentru prelucrarea de informații. Acesta îi va permite utilizatorului să știe ce trebuie făcut și pentru ce, fiindcă îi furnizează informații univoce, fără riscuri de erori. QUOMODO se prezintă sub forma unui clasor cu fișe numerotate. Fiecare fișă face trimitere la manualele de referință și la utilajele informatice.

Diverse studii au arătat că oamenii vor să citească cît mai puțin posibil, cu atît mai puțin un manual de informatică. Deci, s-a ordonat textul, făcînd adesea referiri la logica documentară, în conformitate cu întrebările adresate de utilizator. Ceea ce nu exclude redundanțele (se vorbește de "opoziția" dintre o fișă specializată și una consacrată cartelelor bancare), dar refuză organismele sau arborescențele de care uzează și abuzează informaticienii.

QUOMODO îmbină întrebările/răspunsurile în tabele sintetice: cum se procedează pentru a avea un astfel de rezultat? Efortul cel mare în ceea ce privește terminologia a permis respectarea limbajului specific întreprinderii. Prezentat utilizatorilor, prototipul a întrunit o

apreciere unanimă. Formula place fiind lizibilă și accesul la informație este apreciat ca fiind facil. Din 100 cercetători, 84 au fost de acord.

În fondul pasiv, se găsesc mai ales cazuri speciale prelucrate și în care sînt integrate și produsele bancare vechi, care nu se mai vînd, dar care mai prezintă interes. "Cel mai dificil este să simplificăm - spune Gilles Husser de la Crédit Lyonnais - să urmărim ideea care trebuie să furnizeze răspunsul la întrebarea pusă și nimic în plus. Demersul nostru diferă de analiza procedurilor, pentru că integrează elemente subiective, legate de comportamentul persoanelor. Plecăm de la materialul existent și îl restructurăm pentru a-l adapta utilizatorilor". Dar de ce să se opteze pentru o documentație scrisă pe posturi de lucru standard, legate în rețea?

"A integra o astfel de funcție pe opt mii de posturi de lucru este costisitor" (Gilles Husser). "Pentru a nu încetini procesul de apariție a ghidului, s-a preferat amînarea disponibilizării pe micro; acesta va fi gata peste doi ani".

La UAP\*), diviziunea internațională a Departamentului Informatic a pus în funcțiune un software pentru gestiunea asigurărilor, care poate fi parametrizat, destinat filialelor sau implantărilor UAP în strălînătate, unde este în vigoare o altă legislație. Acest program (pe sisteme IBM 36, AS 400 și 370 - CICS) se înrudește cu jocul Lego, avînd piese fixe impuse și altele raportate. De aici, necesitatea unui mod de utilizare descris în mod clar, venind în sprijinul creatorilor de software pentru a-l putea adapta și parametriza conform specificului național.

S-a constituit o echipă mixtă (analisti, creatori de software, utilizatori UAP și cinci ingineri de la SLIGOS) care să lucreze la cea de a doua fațetă a acestui proiect documentar, mai precis în ceea ce privește ajutoarele și fișele utilizatorilor, destinate "redactorilor" sau funcționarilor din societățile intermediare (misiții, de exemplu). "Problema este de a traduce o viziune informatică în viziunea utilizatorului".

Lucrările începute în decembrie 1990 ar fi trebuit să se termine în aproximativ două luni. Prima etapă constă în construirea unei machete pornind de la 6 sau 7 tipuri de documente existente, "trecute prin filtru pedagogic", cuprinzînd un exemplu de parametrizare simplă și un exemplu de parametrizare complexă.

Proiectul înaintează pe toate fronturile:

- pe documentare tehnică, destinată creatorilor de software, care explică funcționarea internă a instrumentului;
- pe concepția generală, care precizează conceptele și funcțiunile existente și care trebuie definite în mod specific pentru fiecare țară;
- pe ghidul de parametrizare, care descrie ceea ce

se întîmplă în funcție de opțiunile alese;

- pe documentația utilizatorilor.

Cercetarea aplicativă variază în funcție de parametrizare și de adăugirile specifice.

De fapt nu se lucrează ecran după ecran. Se furnizează un schelet cu casete pline și casete vide. Acestea vor fi încărcate prin adaosuri la ecran de componente specifice documentației furnizate".

Inginerii de la SLIGOS prevăd furnizarea de documentații utilizatorilor și informaticienilor, recomandări și metode de dirijare pe plan intern a ajutoarelor. În paralel, echipe din departamentul informatic al UAP și UAP International vor fi instruite în metodologia documentării utilizatorilor. Transferul de competență obligă.

(Debas, D. - L'inginerie documentaire; în: Le Monde Informatique, nr. 455, 5 mai 1991)

Traducere

Brîndușa Trușcă

Institutul de Cercetări în Informatică

## DREPTUL, O NOUĂ ARMĂ DE REGLARE A PIETII SOFTWARE-URILOR

Reunite în cadrul Afel (Association française des éditeurs de logiciels), marile firme producătoare de software (LCE, Lotus, Microsoft, Wordperfect, ACI, Aldus, Aware, Hatier, IS2 și Nathan) au contestat două dispoziții ale proiectului directivă dat de Piața Comună privind protecția juridică a software-ului.

Este vorba mai întii de obligația de a împrumuta software-uri prin intermediul bibliotecilor publice. Această măsură ar duce la creșterea considerabilă a pirateriei, fără a exista vreo posibilitate de control. În acest caz, bibliotecarii vor fi răspunzători, complici în caz de piraterie, deci pușini vor fi dispuși să se angajeze în această direcție.

Al doilea punct de dezacord: decompilarea autorizată pentru motive de interoperabilitate sau de întreținere. Textul proiectului directivă precizează că, în anumite condiții, "interdicțiile prevăzute nu vor putea fi invocate de autor pentru a împiedica realizarea de acte indispensabile pentru a asigura întreținerea programului și crearea sau funcționarea programelor interoperabile".

Discuția privitoare la această dispoziție a pus față în față două grupări: pe de o parte "Software Action Groups for Europe" (Sage) condus de IBM, Apple, DEC, Siemens și majoritatea SSII și editorii de software și, pe de altă parte, "European Committee for

\*) L'Union d'Assurance Publique