

Niveau d'encodage et jeux de caractères utilisés par QuestionPoint

Si nous communiquons tous avec le même langage écrit il ne se poserait pas de problèmes de jeux de caractères. Cependant, QuestionPoint étant un système de référence, à un certain moment, vous allez probablement recevoir un message d'un lecteur, quelque part dans une bibliothèque du monde, qui utilisera une langue différente de la votre, ou fera référence à une question issue d'une bibliothèque autre que la votre, ou encore vous recevrez une question venue d'un point quelconque du globe.

QuestionPoint stock tous les caractères suivant la norme des jeux de caractères UNICODE, encodés en niveau UTF-8.

- **Un jeu de caractères** est une collection de caractères qui peuvent être saisis, stockés, affichés par une application. Unicode supporte les alphabets de tous les pays, les caractères accentués comme les idiogrammes japonais ou chinois.
- **UTF-8** est un encodage dit "multi-octets". Un caractère peut être encodé sur 1 à 4 octets. La majorité des langues d'Europe de l'ouest ne requiert pas plus de 2 octets. Par exemple, les caractères basés sur le latin demandent en moyenne 1,1 octet. La majorité des écritures grecque, arabe, hébreu et cyrillique s'encodent en moyenne sur 1,7 octets. Le japonais, le coréen et le chinois sont "encodables" sur 3 octets.

Tous les formulaires de QuestionPoint, ainsi que les messages générés par le système sont encodés suivant le standard UTF-8. Ceci inclut les formulaires de messagerie, les formulaires de "chat", les messages reçus automatiquement par les lecteurs, etc.... Dans le code source de chacun d'eux est présente la séquence suivante:

```
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
```

Pour être certain que les caractères soient toujours affichés de la bonne façon ne supprimez ou ne modifiez jamais cette séquence dans aucun de vos formulaires personnalisés.

Comment fonctionne QuestionPoint

Les données entrantes ne sont pas automatiquement converties en Unicode / UTF-8 tant qu'elles ne sont pas effectivement "validées" dans le système. De ce fait, le texte venu d'un email d'un lecteur peut fort bien s'afficher de manière incorrecte, tant que n'a pas été pressé le bouton "Appliquer", "Sauvegarder" ou "Soumettre" du formulaire en cours de QuestionPoint

Les questions venues d'un e-mail ou d'un formulaire de "chat" ou de l'interface lecteur de QuestionPoint sont contrôlées par le code source HTML de QuestionPoint. Cependant, la clarification ou la réponse du bibliothécaire que vous envoyez, elle, est affichée sur le poste et via le compte de messagerie du lecteur. Ceux-ci sont subordonnés à la configuration que le lecteur a faite de son poste et de ses applications. L'application que le lecteur va utiliser pour visualiser les messages peut venir de son système d'exploitation, comme Microsoft Outlook Express, il peut s'agir d'un système de messagerie offert par le navigateur, comme Netscape Mail, ou MSN Hotmail, ou il peut s'agir d'un compte de messagerie créé à l'aide d'un site Internet comme Wanadoo ou Yahoo. Un lecteur peut de plus avoir plusieurs comptes de messagerie et suivant comment ils ont été configurés individuellement c'est l'un d'entre eux qui peut répondre une fois et un autre une autre fois.

En général il n'existe jamais de jeu de caractère national "officiel" et c'est pourquoi il y a autant de choix de jeux de caractères possibles. Cependant, Unicode adossé à UTF-8 a montré qu'il fonctionne correctement avec la majorité des caractères utilisés pour les langues écrites. UTF-8 a été choisi par OCLC pour QuestionPoint parce qu'il est compatible avec l'ASCII, facilement supporté, compact et efficace pour pratiquement toutes les langues écrites, comparé à d'autres encodages multi-octets

En tant que membre de la communauté QuestionPoint nous vous demandons de bien vouloir utiliser Microsoft Internet Explorer (IE) 5.01 mis à jour avec le Service Pack 2, ou Netscape 4.0. Ces deux versions de navigateurs sont des minimums. C'est-à-dire que vous êtes libres d'utiliser des versions postérieures à celles proposées. Mozilla, comme les autres navigateurs ne sont pas supportés. Leur utilisation malgré tout peut s'avérer un peu "aléatoire". Afin que vos lecteurs communiquent avec vous de

la manière la plus confortable il faut que vous leur demandiez d'utiliser IE 5.01 ou Netscape 4.0, ou des versions postérieures, ou encore un navigateur MAC (Apple). Par ailleurs, si vos utilisateurs doivent communiquer dans une autre langue que l'anglais et là aussi ne veulent rien perdre de leurs jeux de caractères, il faut qu'ils s'appuient sur IE ou Netscape 7. Notez bien que Netscape 4 ne fonctionnera que pour un jeu de caractères sans diacritique. Principalement en anglais donc.

Bien comprendre pourquoi un message électronique peut s'afficher avec des diacritiques alors qu'un autre ne le peut pas sera un bon moyen d'éviter toute frustration et confusion.

Les scénarii suivants, tous issus d'incompatibilités entre jeux de caractères, permettent d'avoir une idée de la solution à apporter à ces désagréments.

Symptôme	Cause et solution
<p>Le bibliothécaire reçoit un formulaire de messagerie – Les diacritiques et caractères accentués sont affichés de manière incorrecte, ou le message est très confus, voire découpé en plusieurs messages.</p>	<p>Le code source de votre formulaire de messagerie a été abîmé ou ne contient plus la ligne de commande: <code><meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8"></code></p> <p>Demandez à votre administrateur de revenir au code original du formulaire de messagerie, comportant la ligne ci-dessus.</p> <p>Exception: pour les utilisateurs de Hotmail, voir la configuration du navigateur proposée à la fin de ce tableau.</p>
<p>Le bibliothécaire ouvre une cession et le formulaire de "chat" montre des diacritiques incongrus, voire des messages illisibles.</p>	<p>Le code source de votre formulaire de "chat" a été abîmé ou ne contient plus la ligne de commande: <code><meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8"></code></p> <p>Demandez à votre administrateur de revenir au code original du formulaire de messagerie, comportant la ligne ci-dessus.</p> <p>Exception: pour les utilisateurs de Hotmail, voir la configuration du navigateur proposée à la fin de ce tableau.</p>
<p>Le lecteur répond à son bibliothécaire en utilisant son compte de messagerie. Les diacritiques de son message ne sont pas corrects, voire le message est illisible.</p> <p><i>OU</i></p> <p>Le lecteur vous informe que votre réponse à sa question ou votre demande de clarification contiens des diacritiques erronés ou qu'elle n'est pas lisible.</p>	<p>Le navigateur du lecteur est configuré de telle manière qu'il est incompatible avec le jeu de caractères que vous utilisez. Vous allez devoir faire vérifier à votre lecteur que son système est configuré correctement. Faites-le vérifier que son navigateur est bien compatible avec la norme d'encodage de caractères Unicode UTF-8.</p> <p>Pour que vous puissiez vous-même lire des textes très spécifiques vous pourrez aussi avoir à modifier le paramétrage de jeu de caractère de votre propre navigateur, temporairement. Si ceci était nécessaire, n'oubliez pas de revenir à la situation normale Unicode-UTF-8 après coup. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'éditer la réponse du lecteur avant de la sauvegarder. En effet, comme indiqué précédemment, le fait de la sauvegarder va automatiquement imposer à QuestionPoint une conversion en Unicode/UTF-8 et donc les visualisations suivantes seront correctes du premier coup.</p> <p>Exception: pour les utilisateurs de Hotmail, voir la configuration du navigateur proposée à la fin de ce tableau.</p>

Symptôme	Cause et solution
<p>Le message du lecteur est visualisé correctement lorsque vous y accédez depuis votre compte de messagerie, mais incorrectement dans l'interface QuestionPoint.</p>	<p>Le niveau d'encodage de votre compte de messagerie et compatible avec celui de votre lecteur. Cependant que lorsque vous le visualisez depuis QuestionPoint il n'a pas la même forme. Le message du lecteur n'a pas encore été converti en UTF-8 et donc les niveaux d'encodage sont incompatibles. Lorsque le message aura été sauvegardé et/ou versé à la base de connaissance, QuestionPoint commencera par le convertir et ses affichages futurs seront tous parfaits. En conséquence, il n'est pas nécessaire que vous éditiez le message avant de le soumettre ou de la sauvegarder.</p> <p>Exception: pour les utilisateurs de Hotmail, voir la configuration du navigateur proposée à la fin de ce tableau.</p>
<p>Si votre lecteur utilise Hotmail ou tout autre service de messagerie qui s'appuie sur la configuration de langue du système d'exploitation pour afficher les caractères risque de ne pas être complètement compatible avec QuestionPoint. Les messages de Question risquent de ne pas être affichés parfaitement par le système de messagerie.</p>	<p>QuestionPoint n'est pas en mesure de convertir les messages Hotmail en UTF-8 parce que Hotmail s'appuie uniquement sur le paramètre de langue du système pour composer un message. Il n'y a pas d'options de configuration dans Hotmail pour sélectionner un autre mode d'encodage des caractères.</p> <p>Vous devrez donc demander à ces utilisateurs particuliers de bien vouloir vérifier que leur navigateur est bien compatible unicode-UTF-8 puis d'utiliser les formulaires de QuestionPoint pour vous adresser leurs messages.</p> <p>OCLC travaille à la mise ne place d'un "fix" pour permettre à QuestionPoint de convertir à la volée les messages Hotmail défailants.</p>

Changer le jeu de caractères et le niveau d'encodage du navigateur

Navigateur	Cliquer sur...
MS Internet Explorer (IE)	Affichage / Codage / Unicode – UFT-8
Netscape	Affichage / Codage de jeu de caractères / Unicode (UTF-8)
Mozilla	Affichage / Encodage des caractères / Unicode (UTF-8)

Il est à noter que dans le cas d'un bibliothécaire et d'un lecteur dont chacun des postes sont configurés en français et dont les échanges seraient en français, il ne doit logiquement pas y avoir de problèmes d'incompatibilité de jeux de caractères.

Pour toute question complémentaire veuillez contacter nous contacter au 01.55.02.14.80 ou à l'adresse paris@oclpica.org