

QUAND LES BIBLIOTHÈQUES OFFRENT PRESTEL AU PUBLIC

LIVRE-MONTAGE

MESURER l'impact d'un système vidéotex dans les bibliothèques publiques, ce bilan ne peut s'effectuer qu'Outre-Manche où deux conditions se trouvent réunies : un système vidéotex, PRESTEL, opérationnel depuis plusieurs années; une participation des bibliothèques publiques au déroulement de l'opération. Nous présentons ci-dessous les extraits les plus significatifs de l'évaluation conduite par la British Library : le rapport de Judy Redfearn* fait la synthèse de deux études menées au cours de la phase d'expérimentation de PRESTEL, où l'accent était mis sur le service d'information. PRESTEL n'a connu qu'un succès relatif dans les bibliothèques publiques : ce fait renvoie d'abord à la philosophie du système qui a encore à faire la preuve de son adéquation aux besoins des utilisateurs.

Opérationnel depuis 1979, PRESTEL aura été le premier système vidéotex orienté vers le grand public. Dès ses débuts, PRESTEL a adopté une optique résolument commerciale, visant à la fois le marché des utilisateurs privés (*residential user*) et celui des professionnels. A la différence de TELETEL les terminaux d'interrogation devaient être acquis ou loués au prix réel.

Les informations disponibles sur PRESTEL étaient apportées par des prestataires de services et les fournisseurs d'information : ces derniers, les plus nombreux, proposaient sur vidéotex des informations pratiques du type agenda, programmes, adresses, etc. Compagnies de transport (maritime, aérien, ferroviaire) et annonceurs divers ont été les plus nombreux; les administrations publiques — excepté les Télécommunications et l'expérience particulière des bibliothèques — n'ont qu'assez peu participé au démarrage de PRESTEL. Parmi les prestataires de service, les agences de voyage, les banques et le secteur de la vente par correspondance ayant vocation à l'interactivité (possibilité de réservation ou de commande) se sont montrés les plus actifs. Compte tenu de leur

nombre, les fournisseurs d'information et les prestataires ont une organisation à deux niveaux : les télécommunications louent des espaces-mémoire à un certain nombre de fournisseurs principaux, qui jouent le rôle de structure-parapluie (*umbrella*), c'est-à-dire que chacun d'eux gère et organise l'information apportée par un groupe de fournisseurs secondaires. Etant donné les contraintes des premiers terminaux (claviers numériques) la quasi-totalité des informations PRESTEL sont organisées selon une structure arborescente : accès à l'information recherchée par choix successifs.

Fin 1982, on comptait environ 20 000 terminaux dont 84 % à usage professionnel; plus d'un millier de fournisseurs et prestataires participaient à PRESTEL, donnant accès à 137 000 pages-écran. Le taux d'équipement en terminaux est resté très inférieur aux prévisions initiales : la réticence des consommateurs privés est sans doute liée au coût d'achat du matériel mais elle pose aussi le problème de l'adéquation de PRESTEL aux besoins et attentes du public. A partir de 1982, les Télécommunications britanniques ont revu leur stratégie en réorientant PRESTEL vers la clientèle professionnelle et les entreprises. Une promotion particulière a été menée auprès des milieux d'affaires et de secteurs ciblés, tel que le tourisme ou les assurances. Parallèlement, l'architecture initiale de PRESTEL a été remaniée pour mettre en place un système ouvert permettant aux utilisateurs de se brancher en local, via PRESTEL, sur les ordinateurs externes des prestataires de service.

Les bibliothèques et PRESTEL

Dès le départ, les bibliothèques se sont associées à l'expérience : le département recherche de la British Library a patronné, en liaison avec les Télécommunications, deux séries d'études menées par l'ASLIB (Association for information management) en 1979-1980, puis par le réseau LASER (London And South Eastern Library Region) en 1980-1981. Les deux études se situent dans la première phase de PRESTEL, celle qui privilégiait l'élément information et visait le public des particuliers; les bibliothèques, se situant à la charnière des deux secteurs (professionnel et grand public) offraient un bon terrain d'observa-

* Judy REDFEARN. *Libraries bring PRESTEL to the public*. British Library, 1983. Ce bilan est complété par des informations plus générales tirées en particulier de l'ouvrage de Serge GAUTHRONET, *La Télématique des autres*. Documentation française, 1982.

tion; les expérimentations menées dans 6, puis dans 36 d'entre elles, avaient plusieurs objectifs :

- étudier l'impact de PRESTEL auprès du public;
- déterminer le type de bibliothèque le plus adapté au fonctionnement du service PRESTEL;
- étudier la faisabilité d'un service d'informations sociales assuré par les bibliothèques.

L'ASLIB, puis le LASER, se sont érigés en structure-parapluie géant et organisant les informations fournies par les bibliothèques participant à l'expérience. L'étude devait porter sur la forme (structure des index, hiérarchisation de l'information) et sur le fond (contenu du fichier, pertinence des informations).

L'échantillon étudié comprenait des bibliothèques de référence, mais aussi des annexes et quelques bibliothèques spécialisées. Dans les deux derniers cas, l'expérience PRESTEL a été négative. D'une part, il ne paraît pas y avoir de complémentarité réelle entre les services les plus performants de PRESTEL et ceux fournis par une bibliothèque spécialisée : à la « Business Library » les informations économiques et financières — secteur de pointe de PRESTEL — font double emploi avec celles contenues dans les sources papier sans offrir d'avantage particulier (mise à jour plus rapide, ou précision plus grande).

Dans les annexes, malgré l'organisation de sessions de démonstration à proportion plus nombreuses que dans les bibliothèques de référence, l'intérêt suscité est apparu plus faible, tant auprès du public que du personnel. L'image des annexes, perçues essentiellement comme des organismes de prêt, semble être le fondement de cet insuccès.

C'est dans les « reference libraries » que PRESTEL paraît être l'instrument le plus adapté. Une enquête préalable dans deux établissements montrait que les utilisateurs des services d'information sont en majorité des scolaires et des étudiants, d'une part, et des personnes âgées et des retraités, d'autre part. La population active et les femmes au foyer sont peu représentées. Les demandes les plus fréquentes portent sur l'obtention de documents particuliers ou sur des informations ponctuelles « pour remplir les blancs »; elles concernent moins souvent une documentation complète sur un sujet donné.

Les recherches concernaient des domaines aussi variés que les loisirs, le sport, l'histoire, la généalogie, l'actualité, les affaires, les informations à caractère local. Une majorité de lecteurs (64 %) se déclaraient satisfaits du service rendu.

Les réactions

Dans toutes les bibliothèques, PRESTEL était en libre accès, à proximité du bureau de renseignements, dont il était cependant bien distinct. Des séances de démonstration et d'initiation ont été organisées. Des publicités ont été faites mais le vecteur le plus efficace semble avoir été le bouche à oreille : l'appareil lui-même représente le meilleur support d'information.

Dans l'ensemble, le public touché paraît assez peu nombreux : pendant l'enquête LASER, qui coïncide avec la phase de « généralisation » de PRESTEL, on notait en moyenne, pour chaque établissement, dix demandes d'information spécifiques par semaine. PRESTEL ne semble avoir attiré qu'assez peu de nouveaux utilisateurs. Il ne paraît pas non plus avoir été perçu de la même façon par les différents groupes de lecteurs.

[... PRESTEL a plus attiré les jeunes et les hommes d'affaires que tous les autres groupes. Les étudiants, le personnel des administrations locales, les enseignants et les personnes travaillant dans des professions financières, statistiques ou techniques, furent les plus gros utilisateurs. Bien sûr, ce sont les jeunes qui se sont montrés les plus enthousiastes, les personnes âgées ayant davantage tendance à être déçues, voire même à abandonner. Chez les jeunes, le pourcentage des hommes était encore plus élevé parmi les utilisateurs de PRESTEL que dans l'ensemble des lecteurs. Plus des 2/3 des utilisateurs avaient moins de trente cinq ans et plus des 3/4 étaient des hommes. Qu'attendaient-ils de PRESTEL ? Lors de la mise en place de ces expériences, ils ont, bien sûr, suivi attentivement les démonstrations, puis ils ont parcouru les écrans consacrés à l'actualité, à la météo, aux sports et aux loisirs. Comme il y avait toujours de nouveaux utilisateurs, le nombre des démonstrations resta élevé mais, peu à peu, PRESTEL fit l'objet d'un véritable usage.

Les utilisations

Un fort pourcentage (36 % du total) des questions posées à PRESTEL, concernait la profession exercée par l'utilisateur (...). Plus de 40 % des questions concernaient les loisirs et 23 % les « affaires personnelles », un terme plutôt flou. Les premières demandes réelles portaient sur les affaires et la finance, et ces deux sujets restèrent très prisés pendant toute la durée de l'expérience. Les autres sujets demandés furent les voyages et les vacances; le marché de l'emploi et l'orientation professionnelle; l'actualité et la météo; les loisirs, y compris le sport; l'information locale et celle du consommateur. L'actualité et les loisirs, les informations concernant les affaires et la vie locale faisaient déjà l'objet de nombreuses recherches dans les bibliothèques (...).

Trouver l'information recherchée dépendait beaucoup de la qualité de l'index et des renvois entre chaque écran. Les réclamations les plus fréquentes ont porté sur les termes utilisés dans les renvois, vagues ou inadaptés à l'information recherchée : par conséquent, ces renvois pouvaient compliquer la démarche au lieu de la simplifier. Les utilisateurs se sont plaints également d'errer longuement de renvoi en renvoi pour, finalement, ne rien trouver. Comme il n'est pas possible de revenir à un écran déjà visionné en début de recherche, cet échec est particulièrement frustrant. Si, d'un côté, de nombreuses personnes ont éprouvé des difficultés pour parvenir à une information, de l'autre, l'équipe ASLIB a noté que les réponses à un bon nombre de demandes demeurées vaines étaient, en fait, disponibles sur PRESTEL. Néanmoins, près de 50 % des utilisateurs de PRESTEL trouvèrent presque tout ce qu'ils cherchaient; 15 % trouvèrent « quelque chose d'intéressant », qui n'avait sans doute aucun rapport avec leur demande première et 15 % encore ne trouvèrent strictement rien. Ces chiffres ne sont pas très bons lorsqu'on les compare avec ceux des lecteurs satisfaits par les recherches menées dans le fonds général de la bibliothèque (...).

En fait, les réactions semblent contradictoires. Par exemple, le personnel regrettait le temps perdu pour parvenir à une information mais citait la rapidité d'uti-

lisation de PRESTEL comme l'un de ses principaux avantages. Ces deux opinions étaient justifiées. Lorsqu'une information pertinente était disponible et facilement accessible, grâce à un index et des renvois clairs, PRESTEL était effectivement plus rapide qu'une recherche dans les sources conventionnelles. Mais des index ou des renvois défectueux, surtout lorsqu'aucune réponse n'était finalement trouvée, étaient ressentis comme une perte de temps et même une gêne.

De même, si le caractère très actuel des informations de PRESTEL était cité comme l'une de ses principales qualités, l'une des critiques visait les fichiers qui n'étaient pas régulièrement mis à jour. On appréciait aussi PRESTEL pour ces renseignements qu'on ne pouvait se procurer nulle part ailleurs avec autant de facilité mais parallèlement on lui reprochait la banalité de ses informations disponibles dans les sources conventionnelles. Il est pourtant regrettable de constater que les écrans destinés à recueillir les avis des utilisateurs, proposés par la plupart des fournisseurs d'information, sont restés inutilisés.

Parmi les avantages essentiels de PRESTEL, on peut citer : une information efficace sur la bourse et les sociétés, une grande masse d'informations disponible à partir d'un même point, et une information à la carte, faisant de PRESTEL un instrument plus économique que la détention de vastes collections d'ouvrages papier. Parmi les inconvénients, on note : la qualité variable des fichiers, le manque d'informations détaillées rétrospectives et locales, la présentation défectueuse de la plupart des répertoires et enfin des renseignements insuffisamment précis ; par exemple, ne sont affichées que les prestations concernant les grands axes ferroviaires et les compagnies les plus importantes (...).

L'image de PRESTEL

Les lecteurs ont aussi critiqué d'autres aspects. Certains étaient très gênés par le bruit de sonnerie incessant qui se fait entendre lorsqu'on essaye de se connecter. D'autres auraient trouvé PRESTEL encore plus pratique si les bibliothèques avaient proposé certains aménagements, comme par exemple une imprimante. Beaucoup cependant appréciaient de pouvoir trouver instantanément

une information sur un écran de télévision et estimaient que ce nouvel outil constituait une alternative agréable pour ceux que rebutait une recherche dans les livres (...).

Comment PRESTEL s'est-il intégré dans les structures de travail d'une bibliothèque ? En ce qui concerne l'enquête ASLIB, la réponse est négative. À l'exception d'un ou deux passionnés, le personnel n'utilise pas systématiquement PRESTEL en premier recours, sauf s'il s'agit de questions concernant les cours de la bourse ou les statistiques officielles, que l'on sait facile d'accès sur PRESTEL. Parmi les membres du personnel, beaucoup se sont plaints des démonstrations qui leur prenaient trop de temps. Quelques utilisateurs ont cependant trouvé PRESTEL très utile, en tant que source principale pour certains types d'informations. Là encore, il s'agit essentiellement des cours de la bourse et ils en ont sans doute retiré plus de bénéfices que le personnel. Les chercheurs d'ASLIB ont fait l'hypothèse que les informations les plus utiles accessibles sur PRESTEL ne sont peut-être pas celles que les gens attendent normalement d'une bibliothèque publique. Ceci pourrait expliquer la faible utilisation observée pendant l'enquête, mais pourrait aussi signifier que PRESTEL peut élargir le champ d'action des bibliothèques publiques].

Un fichier d'information-service

Le second volet de l'expérience PRESTEL était la création d'un fichier d'information-service à caractère local qui devait être testé sur la forme et sur le fond. L'ASLIB puis le LASER remplirent successivement les fonctions d'une structure-parapluie gérant et organisant les informations données par les bibliothèques participant à l'expérience.

Les problèmes à résoudre posent, de manière générale, la question du contenu et de l'étendue des fichiers. L'expérience montre qu'il vaut mieux réduire l'offre et s'adresser à des groupes spécifiques en fournissant une information relativement détaillée dans un domaine bien délimité. Cette démarche est toutefois freinée par la nécessité de ne pas étendre exagérément les fichiers qui deviennent trop lourds à gérer et

dans une certaine mesure rendent la recherche fastidieuse et rebutante. Elle est sur certains points en contradiction avec l'appréciation portée sur PRESTEL (intérêt d'une information actualisée) mais un équilibre est à trouver entre la pertinence et l'actualité.

La création du fichier met en lumière les insuffisances de PRESTEL : rigidités liées à sa structure en arborescence, difficultés de coordonner les différents fichiers, d'où redondances et omissions, informations identiques affichées sous des rubriques différentes, affichage des index avant que les informations de base ne soient disponibles, pas d'accès géographique.

Malgré les critiques dont il a pu faire l'objet, le fichier d'informations locales géré par l'ASLIB et le LASER se classait au troisième rang des demandes. Sa création aura également donné lieu à un minimum de normalisation : les recommandations de l'ASLIB et du LASER sur l'organisation des index et la structure des informations ont été reprises par les Télécommunications.

L'impact sur place d'un fichier d'informations locales a été mesuré à Birmingham où avait été mis en œuvre un fichier de 1 200 écrans.

[... Ce fichier avait été créé d'après les grandes lignes de l'architecture développée par l'ASLIB pour son index d'information sociale et locale. Les rubriques affichées au sommaire étaient les suivantes :

1. Où trouver aide et conseil ?
2. Services sociaux (familles et individus);
3. Santé, médecine préventive, hygiène;
4. Education;
5. Logement, hôtellerie; plan d'occupation des sols;
6. Emploi, services d'affaires;
7. Finances, consommation; législation, services juridiques;
8. Loisirs;
9. Conseil municipal, députés; faits et chiffres locaux;
10. Autres informations locales; transports, animaux, religion.

Les statistiques enregistrées par les ordinateurs-serveurs de Birmingham ont montré que 5 de ces rubriques étaient bien plus demandées que les autres. Ces rubriques sont, dans l'ordre : les loisirs, conseil municipal et députés, autres informations locales, où trouver aide et conseil ? et éducation.

Les statistiques de consultation des pages d'information ont encore plus d'intérêt. Ainsi, les pages le plus souvent demandées, dans la rubrique « services sociaux », placée en deuxième position sur la table des matières, sont celles consacrées à la famille et au mariage, en particulier le placement d'enfants, l'adoption et la violence au sein de la famille. Dans la rubrique « santé et environnement » (numéro 3) les écrans sur les hôpitaux, les dispensaires et les pharmacies étaient presque seuls demandés, à l'exclusion de tout autre sujet concernant la santé. Dans la rubrique « éducation », ce sont les écrans sur la formation des adultes et sur le Centre d'enseignement par ordinateur de Birmingham qui étaient les plus consultés. Pour ce qui est du « logement », les informations sur les sans-abris et sur les logements insalubres étaient bien plus demandées que celles sur les permis de construire.

En dépit d'un chômage en hausse, les écrans sur l'emploi n'ont été que rarement consultés; il en est de même pour ceux concernant la consommation et la législation. Mais les listes alphabétiques des clubs et organismes divers, dans la rubrique « loisirs », étaient très souvent demandées. Tout comme les pages d'information sur les activités du conseil municipal, dans la rubrique « municipalité et députés ». Les rubriques ayant le plus de succès dans la section « autres informations locales » concernaient les transports, suivis par le gaz et l'électricité.

Certains de ces chiffres ont étonné les chercheurs ASLIB: en particulier, le nombre de demandes concernant « la municipalité et les députés » fut une surprise, étant donné le nombre de personnes qui, dans les bibliothèques publiques, avaient déclaré ne pas avoir besoin de telles informations sur PRESTEL].

Un recoupement avec les intérêts des utilisateurs particuliers reste cependant très aléatoire, compte tenu de leur nombre (14) au moment de l'enquête. Les statistiques, au surplus, ne permettaient pas de différencier les demandes d'information proprement dites et celles faites à des fins de démonstration.

Quoi qu'il en soit, le succès d'un fichier d'informations locales dépend d'abord de son contenu mais aussi de son organisation et de la qualité de son indexation.

Conclusion provisoire

[... En dernière analyse l'expérience des bibliothèques s'inscrit dans le bilan général de PRESTEL: les utilisateurs, quels qu'ils soient, ne se tourneront vers PRESTEL que s'ils peuvent y trouver l'information spécifique qui correspond à leurs besoins. Le succès, ou l'échec, de PRESTEL est entre les mains de ceux qui fournissent l'information. Leur tâche est difficile car ils doivent relever le défi de la création d'un nouveau média. PRESTEL ne pourra pas atteindre le but initialement fixé par les télécommunications britanniques — « tout ce dont tout le monde a besoin » — avant d'avoir cerné les groupes d'utilisateurs et défini leurs besoins (...).

La première conclusion des études ASLIB et LASER est que PRESTEL n'est pas près de révolutionner le travail des bibliothèques publiques, pas plus que la politique d'information des administrations et organismes locaux. Mettre en place sur PRESTEL un fichier d'informations locales n'est rentable que si l'organisme responsable cesse d'utiliser les moyens traditionnels de diffusion de l'information, c'est-à-dire brochures

reliées ou feuilles d'information. Mais on ne peut attendre du public qu'il se passe de ces moyens d'informations s'il ne peut utiliser facilement PRESTEL. Comme peu de particuliers disposent de postes, une telle tentative impliquerait l'installation de terminaux dans tous les lieux publics où on vient généralement chercher des informations. Reste à savoir si PRESTEL peut être ainsi utilisé; la viabilité économique est une chose, l'acceptation par le public en est une autre. Beaucoup peuvent craindre qu'on ne mette la charrue avant les bœufs.

Avec le temps, cependant, PRESTEL devrait pouvoir s'imposer. Beaucoup de bibliothèques publiques l'admettent et ont décidé de garder leur poste après l'achèvement de l'expérience; d'autres bibliothèques, qui n'en faisaient pas partie, ont décidé d'en installer. À la fin de l'étude LASER, le nombre de terminaux installés dans les bibliothèques publiques était de 70, contre 12 au début. Le temps passant, de plus en plus de bibliothèques ont eu envie d'explorer les capacités du système, même si l'intérêt porté par la plupart d'entre elles n'est qu'un acte de foi dans son utilité à venir.]