

PROFILS D'USAGERS ET SIGNIFICATIONS D'USAGE DES SITES DOCUMENTAIRES SUR INTERNET

L'EXEMPLE DE REDOC ET DE REDOST

En 1993, le Pôle européen universitaire et scientifique de Grenoble lance la création d'un réseau des bibliothèques et des centres de documentation grenoblois : REDOC¹ a pour but de valoriser et d'améliorer l'accès à la riche documentation dispersée sur tout le domaine universitaire grenoblois, et s'adresse aux chercheurs, enseignants et étudiants et, éventuellement, au grand public.

1997 voit la création de REDOST (Réseau Documentaire Scientifique et Technique)² qui a également pour objectif de faciliter et de valoriser l'accès à la documentation scientifique et technique, mais pour la

région Rhône-Alpes. Il rassemble des ressources documentaires d'écoles, d'institutions de formation pédagogique, de centres de recherche, de bibliothèques publiques et de musées. Ce réseau est fondé sur la coopération des professionnels de la documentation et vise la mise en place de moyens destinés à mieux répondre aux besoins en documentation scientifique et technique de trois groupes d'utilisateurs : les acteurs de la recherche, les enseignants et formateurs et l'ensemble du public intéressé par la culture scientifique et technique. Dans ce but, la maquette de REDOST est rendue accessible sur Internet dès cette même année.

FABRICE FOREST

**Université Lumière Lyon 2-
ENSSIB**

forest@enssib.fr

PHILIPPE MALLEIN

**CNRS-CERAT
Conseiller scientifique
Société Ad Valor**

JACQUES PANISSET

**Équipe CAUTIC
Grenoble Jazz Festival**

1. <http://www-pole.grenet.fr/POLE/REDOC>

Pour une description des objectifs de REDOC et des moyens mis en œuvre pour sa réalisation, lire Cécil GUITART, « REDOC-Grenoble, Esquisse pour une bibliothèque des années 2000 », dans *Les Nouvelles technologies dans les bibliothèques* / sous la dir. de Michèle ROUHET, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1996, p. 169-197 (Bibliothèques) ; et l'article de Michèle ROUHET et Elizabeth CHERHAL, « Redoc, réseau documentaire de Grenoble : conte, bilan et perspectives », *BBF*, 1995, n° 2, p. 38-43.

2. <http://www-pole.grenet.fr/POLE/REDOST/>

L'approche méthodologique CAUTIC

Lors des phases de conception de ces deux sites complémentaires, le Pôle a fait appel à l'équipe CAUTIC (Conception Assistée par l'Usage pour les Technologies, l'Innovation et le Changement) pour évaluer les maquettes de REDOC et REDOST et pour assister les concepteurs dans la construction de leurs services d'in-

formation et de documentation. CAUTIC est un programme de recherche-développement-innovation mis en place à la Maison Rhône-Alpes des sciences de l'homme de Grenoble de 1996 à 1998.

La méthode et les outils développés permettent d'intégrer l'analyse de l'usage le plus en amont possible, dès la conception, pour accompagner l'innovation jusqu'à sa mise en usage effective. La diffusion d'un nouveau service d'information et de communication dépend davantage des significations d'usage – c'est-à-dire des significations que l'utilisateur lui attribue dans son propre système de valeurs – que des seules qualités techniques et fonctionnelles de l'innovation technologique. Les concepteurs doivent prendre en compte les techniques et les pratiques existantes des usagers, leur identité sociale et l'environnement professionnel et privé dans lequel ils sont insérés, pour assurer un usage cohérent et durable au service innovant dans son contexte d'utilisation.

Les outils méthodologiques³ élaborés par CAUTIC et utilisés pour les enquêtes sur REDOC et REDOST font appel à une observation sociologique des usages qui s'appuie essentiellement sur un petit nombre d'entretiens (entre 10 et 15) enregistrés avec les usagers potentiels ou effectifs du service d'information en construction. Dans le cas de REDOC⁴, l'enquête a été réalisée en 1996 auprès des usagers finals grenoblois, mais aussi auprès des biblio-

thécaires et documentalistes participant au réseau. Dans celui de REDOST⁵, les entretiens ont été réalisés pour la plupart avec des enseignants-formateurs des IUFM (instituts universitaires de formation des maîtres) et de la MAFPEN (Mission académique à la formation des personnels de l'Éducation nationale)

**LA PARTICULARITÉ
DE REDOC TIENT
À LA DIVERSITÉ
DE SES USAGERS
À LA FOIS
PROFESSIONNELS
DE LA
DOCUMENTATION
APPELÉS À ÊTRE
EUX-MÊMES
DES ACTEURS
DU RÉSEAU
ET USAGERS FINALS
QUI L'UTILISENT
DANS LEURS
PRATIQUES DE
RECHERCHE
DOCUMENTAIRE**

de Lyon et Grenoble en 1997. Ces entretiens sont ensuite analysés et interprétés par les chercheurs de CAUTIC avec la participation des concepteurs de REDOC et REDOST : c'est une écoute effective des usagers qui permet d'extraire le sens que porte en eux l'innovation qu'on leur destine.

L'enquête sociologique des significations d'usage

Les entretiens permettent d'explorer les significations d'usage, c'est-à-dire la manière dont les utilisateurs vivent et conçoivent l'innovation par rapport aux techniques qui leurs sont coutumières, à leurs pratiques quotidiennes, à leur identité professionnelle et privée et à leur environnement professionnel et privé.

Sur ces quatre niveaux, CAUTIC utilise dix-huit critères qui permettent de mesurer les significations d'usage.

Ils évaluent la possibilité pour l'utilisateur :

- d'assimiler la technique nouvelle à ses savoir-faire techniques coutumiers ;

- d'intégrer l'innovation dans ses pratiques courantes ;

- d'approprier l'innovation à son identité privée et professionnelle ;

- d'adapter l'innovation à son environnement privé et professionnel.

Si tous ces critères sont validés, alors l'innovation réunit les conditions favorables à une diffusion large et une intégration durable dans les usages. Si certains critères ne sont pas validés, ils désignent des zones de problèmes que les concepteurs doivent considérer pour améliorer la qualité d'usage de leur proposition.

Les profils d'identités professionnelles

La particularité d'un serveur documentaire comme REDOC tient à la diversité de ses usagers, à la fois des professionnels de la documentation appelés à être eux-mêmes des acteurs du réseau, et des usagers finals qui l'utilisent dans leurs pratiques de recherche documentaire. La première étude CAUTIC insiste sur l'importance du rôle des usagers intermédiaires, que constituent les professionnels de la documentation, pour la réalisation d'un serveur documentaire : ils sont à la fois des acteurs/fournisseurs du réseau et des usagers qui l'utilisent dans leurs propres activités de recherche documentaire.

3. Pour une description détaillée des outils méthodologiques CAUTIC, voir le chapitre rédigé par Fabrice FOREST, Virginie GUILLOUX, Philippe MALLEIN, Jacques PANISSET, « La conception assistée par l'usage dans les bibliothèques publiques », dans *Connaître ses publics : savoir pour agir* / sous la direction de Marie-Hélène Kœnig, Villeurbanne, IFB, 1998 (La Boîte à outils ; 8).

4. Philippe MALLEIN, Jacques PANISSET, *Recherche interactive CAUDOC : Conception Assistée par l'Usage du serveur documentaire REDOC*, Grenoble, CAUTIC-Pôle européen universitaire et scientifique-Université Pierre Mendès France, décembre 1996.

5. C. CAYUELA, Fabrice FOREST, M. CROS, A. FAVIER, M. MALLEIN, Philippe MALLEIN, Jacques PANISSET, *Les significations d'usage du projet de site documentaire REDOST*, Grenoble, CAUTIC-Pôle européen universitaire et scientifique-Université Pierre Mendès France, décembre 1997.

Les entretiens réalisés auprès des documentalistes et bibliothécaires montrent que REDOC possède des significations d'usage favorables à son utilisation. Il s'inscrit dans la continuité des techniques existantes déjà utilisées par les documentalistes qui ont l'habitude des banques de données documentaires. Son accrochage au réseau Internet renforce la banalisation de son utilisation comme un outil d'usage courant : de nombreux documentalistes utilisent même la connexion Internet pour y consulter leur propre service.

La quotidienneté des pratiques de recherche documentaire permet à REDOC d'occuper une place naturelle dans la panoplie des outils professionnels des documentalistes, que ce soit en réseau ou en accès direct aux fonds. Certains documentalistes ont mis en place une stratégie qui consiste à consulter d'abord ce qu'on possède en fonds, pour aller voir ensuite sur les serveurs documentaires que l'on connaît, y compris REDOC, et finalement ouvrir une recherche plus large sur le réseau avec les moteurs de recherche. REDOC s'intègre donc bien dans les techniques et les pratiques des professionnels de la documentation pour toute recherche documentaire.

Cependant, l'enquête montre que REDOC possède en 1996 des significations d'usage très dépendantes du type d'identité professionnelle auquel se réfère chaque documentaliste ou bibliothécaire. Ce résultat confirme les conclusions de Lee Schlenker⁶ : il y montre que le décalage entre les objectifs fixés à REDOC et ses missions effectives en 1996 s'explique notamment par l'inégal investissement des institutions impliquées dans ce réseau : la logique Web implique une remise en cause des « *corporatismes et des relations hiérarchiques* » dans l'organisation des services documentaires.

L'analyse des entretiens a permis de faire émerger cinq profils génériques auxquels s'identifient les pro-

Tableau 1 : Les identités professionnelles des bibliothécaires et documentalistes

	Dynamisant	Suiviste	Isolé	Autonome	Réactif
Rapport à l'utilisateur	Former	Absence	Fusionner	Autonomiser	Dominer
Rapport à l'organisation	Reconnaissance	Intégration	Protection	Distance	Contre-dépendance
Rapport à l'institution professionnelle (milieu professionnel, ADBS...)	Valorisation	Intégration	En dehors	À côté (indépendant)	Opposition
Espace social de valorisation	L'institution professionnelle	L'institution professionnelle	La vie hors travail (vie privée)	Le réseau relationnel	L'individu contre les institutions
Conception du métier	Valorisation politique	Respect des normes	Service de proximité	Valorisation plaisir	Dévalorisation
Pratique de l'information	Intégration stratégique	Reproduction conforme	Absence	Intégration ouverture	Intégration fermeture
Rapport aux techniques d'information	Valorisation accompagnement	Recettes	Distance	Valorisation autonomie	Affectivité vengeance

fessionnels de la documentation : le Dynamisant, le Suiviste, l'Isolé, l'Autonome et le Réactif.

Nous avons choisi d'observer les significations d'usage de REDOC pour ces cinq profils d'identités professionnelles en utilisant sept variables structurantes de ces identités explorées par les questions des entretiens (cf. tableau 1 ci-dessus).

Le profil Dynamisant

Le profil Dynamisant entretient des rapports pédagogiques avec l'utilisateur en l'aidant à se former à la recherche documentaire et à devenir un utilisateur compétent des services de documentation. Il valorise son métier et milite pour la reconnaissance de la profession dans l'organisation à laquelle il appartient (université, centre de recherche...). Il porte les valeurs de l'institutionnalisation professionnelle et dynamise le métier de

documentaliste ou bibliothécaire. Il s'épanouit dans cet espace institutionnel par et pour la reconnaissance politique du métier qu'il défend. Il intègre et rationalise l'usage de l'information électronique comme outil professionnel dans des stratégies de recherche documentaire hiérarchisées et bien organisées. Il accepte et valorise le changement technologique dans le métier.

Le profil Suiviste

Les rapports du profil Suiviste avec l'utilisateur sont rares, voire inexistants : il cherche avant tout à s'intégrer dans l'organisation dont il dépend. Il se conforme à la légitimité professionnelle de la corporation documentaliste et bibliothécaire. Il valorise l'institution professionnelle où il veut être accepté par l'exercice de sa fonction dans le respect des normes et des recettes de métier.

Dans ses pratiques de l'information électronique, il reproduit la hiérarchie de l'information apprise en recherchant l'information localement, puis en réseau. Il banalise et hiérarchise l'usage des techniques d'information reconnues pour remplir ses fonctions documentaires.

Le profil Isolé

Le profil Isolé entretient des rapports de proximité, presque fusionnels, avec l'utilisateur : chaque usager a ses spécificités, ses manies, qu'il faut respecter. Il craint l'organisation dans laquelle il évolue et cherche à s'en protéger par diverses stratégies de fuite (absentéisme...). Il est peu concerné par la vision professionnelle moderniste de l'institution. Il se conçoit à distance et vit son métier en dehors de l'institution. Il valorise l'espace social de la vie privée qui finit par envahir l'espace du travail au point d'effacer toute distinction : l'espace professionnel est résiduel par rapport à l'espace social de la vie hors travail. D'ailleurs, il conçoit davantage le travail comme un service personnel rendu à des proches que comme un métier. Il rejette les pratiques d'information électronique et privilégie une vision traditionnelle de la fonction de documentaliste que les nouvelles technologies finissent par isoler.

Le profil Autonome

Le profil Autonome aide l'utilisateur à apprendre par lui-même pour devenir autonome. Il est davantage intéressé par son service de documentation que par l'organisation. Il se distingue de l'institution professionnelle en privilégiant les relations interpersonnelles dans son service et avec les usagers. Il construit un cadre de travail qui lui permet de vivre agréablement un métier qu'il a choisi par goût. Il valorise l'ouverture et les relations permises par les pratiques d'information électronique et l'accès au réseau. Il conçoit les nouvelles technologies d'information comme un outil d'autonomie pour lui et l'utilisateur.

Le profil Réactif

Le profil Réactif entretient des rapports de domination avec l'utilisateur. Il s'oppose à l'organisation pour laquelle il travaille et fait valoir des compétences autodidactes qui lui permettent de répondre comme il l'entend, et contre les directives de l'organisation, à l'idée qu'il se fait des besoins. Il s'oppose aussi à la codification du métier par l'institution professionnelle : documentaliste n'est pas un métier noble. Son espace social de valorisation est centré sur l'individu unique en lutte contre les

REDOC EXIGE LA MOBILISATION DE PROFESSIONNELS QUI TROUVERONT UN INTÉRÊT DANS L'ÉVOLUTION DU MÉTIER

organisations et les institutions professionnelles pour imposer et légitimer des compétences alternatives. Il adopte une conception fermée de l'information électronique en s'opposant à un réseau ouvert pour garder ses prérogatives. Scientifique ou technicien, il reproduit l'opposition au monde littéraire de la profession et il affectionne les technologies nouvelles qui bousculent le milieu.

Propositions issues de ces profils

Mis à part le profil Isolé, les quatre autres profils ont une pratique quotidienne de l'information électronique. Trois profils valorisent à leurs manières cette pratique dans le sens d'une ouverture dans le réseau. La position du Réactif est plus complexe, dans la mesure où il se

replie sur le réseau documentaire qu'il maîtrise et où il continue à constituer un point de passage obligé. Cette typologie des identités professionnelles des documentalistes et bibliothécaires de REDOC nous a conduits à proposer aux concepteurs un développement du réseau davantage centré sur les compétences des professionnels et les services qu'ils pourraient imaginer, et pas simplement sur une offre documentaire qui mobilise difficilement toutes les institutions.

En s'appuyant sur les professionnels de l'information pour qui le travail en réseau et l'information en ligne constituent une opportunité de renouvellement et d'enrichissement du métier, il s'agissait de valoriser sur REDOC un réseau de professionnels proposant des services de recherche documentaire du type *brokers* (courtiers) d'information, utilisant REDOC, mais pas uniquement, pour accompagner les usagers dans leurs recherches.

Cette entrée dans la banque de données par les hommes plutôt que par les fonds et les institutions permettait d'assurer rapidement un service sans attendre une mobilisation institutionnelle générale. Elle offrait aux professionnels une relation directe aux usagers finals contribuant ainsi à la définition de l'offre documentaire REDOC.

Non sans difficultés de mise en œuvre, cette proposition exige surtout la mobilisation de professionnels qui trouveront un intérêt dans l'évolution du métier. Les profils d'identités montrent que certains documentalistes et bibliothécaires sont disposés au changement selon des modalités et des aspirations différentes que REDOC doit savoir prendre en compte dans sa production de services.

Les significations d'usage pour les usagers finals

Les significations d'usage de REDOC et de la maquette de REDOST auprès des usagers finals comportent de nombreux points communs. Elles peuvent être présen-

tées parallèlement, même si, globalement, au moment des enquêtes, celles de REDOST paraissent plus favorables à son intégration sociale. En 1996, REDOC présente des significations d'usage assez négatives, même chez les utilisateurs habitués des serveurs documentaires sur Internet.

Assimiler REDOC et REDOST aux savoir-faire techniques coutumiers

Si le principe technique de REDOC et REDOST ne pose pas de problème majeur pour les utilisateurs, les concepteurs ont dû apporter des modifications pour rendre l'organisation et le langage moins spécifiques aux documentalistes et plus proche des interfaces graphiques et lexicales utilisées sur le Web. Même si les connexions Internet manquaient souvent en 1996 et 1997, REDOC et REDOST s'accrochaient aux techniques couramment utilisées comme de simples outils supplémentaires disponibles pour la recherche d'information.

Cependant, l'enquête a révélé d'importants obstacles pour REDOC en raison des difficultés rencontrées par les usagers pour identifier les catalogues accessibles en ligne dans la liste des sites du réseau. Pour REDOST, les usagers attendaient davantage de guidage dans le serveur, ainsi qu'un cheminement moins linéaire permettant d'accéder, grâce à une interrogation thématique, à des documents si possible en texte intégral (surtout pour la littérature grise).

Intégrer l'innovation dans les pratiques courantes

Les pratiques existantes de recherche d'information en ligne valident les nouvelles pratiques de recherche documentaire sur des serveurs tels que REDOC et REDOST. La maquette de ce dernier laissait prévoir la résolution de problèmes rencontrés par ailleurs dans les pratiques de recherche documentaire des usagers. La plupart d'entre eux envisageaient une organisation personnelle de leurs nouvelles pratiques avec REDOST.

Cependant, de très fortes conditions d'amélioration pesaient sur REDOC pour lui permettre de compléter les pratiques existantes : il devait impérativement stabiliser sur le Web l'accès aux catalogues et ne plus utiliser les connexions Sibil et Telnet, en rupture totale avec les usages habituels du public non professionnel. Pour résoudre au moins un problème rencontré dans les pratiques de recherche documentaire, REDOC devait aussi ouvrir l'accès à tous les catalogues du site grenoblois, aux notices, et éventuellement, permettre de commander les documents.

REDOST PERMET D'ASSOULIR LE CLIVAGE ENTRE LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES PROFESSIONNELLES ET PRIVÉES

Des conditions plus légères s'imposaient à REDOST qui devait fournir une validation scientifique et pédagogique des sources et des contenus documentaires accessibles par l'intermédiaire du serveur. Ensuite, il devait assurer une information adaptée à l'individu, à sa spécialité et même à ses centres d'intérêt privés. Enfin, il devait permettre à l'utilisateur d'être lui-même fournisseur d'information et d'offrir un espace pour les pratiques d'échanges de données en réseau entre collègues et spécialistes d'une même discipline.

Approprier l'innovation à son identité privée et professionnelle

Les problèmes les plus importants rencontrés par REDOC concernaient son rôle dans l'identité sociale des usagers. En 1996, chaque biblio-

thèque ou service de documentation du réseau assigne à l'utilisateur une identité sociale prédéfinie à laquelle il doit se conformer. L'utilisateur est soumis aux mésententes entre les centres de ressources du site. On lui suppose du temps pour visiter et on lui impose un inventaire souvent muet des institutions de recherche et de documentation grenobloises en oubliant qu'il consulte pour trouver rapidement une information. Le discours des usagers sur REDOC est marqué par l'inappropriation de l'objet et la mise à distance de ses propres pratiques de navigation : on passe du « je » au « ils » pour décrire la navigation sur le Web, puis la navigation dans REDOC.

Par opposition, les usagers de REDOST l'intègrent comme un appui possible à leur rôle professionnel, notamment en renforçant leur identité scientifique et technique, leur mission de passeurs de compétences, les échanges entre collègues, et en déléguant un savoir-faire documentaire aux élèves. REDOST permet aussi d'assouplir le clivage entre les pratiques documentaires professionnelles et privées. Légitimé par le label académique, il est compatible avec les valeurs des usagers enseignants en favorisant des interactions moins hiérarchiques et le transfert de savoir et de savoir-faire. En revanche, le serveur s'oppose aux valeurs des ingénieurs et techniciens liés à l'industrie, qui le dénigrent car il cristallise le travail des documentalistes et incarne un univers trop littéraire et universitaire.

Adapter l'innovation à son environnement privé et professionnel

En 1996, REDOC rompt avec les évolutions de l'environnement social et professionnel des usagers en leur imposant d'agir dans un environnement typiquement universitaire dont ils doivent respecter les normes et codes de bonne conduite : notamment l'idée que l'on a du temps, que l'on peut se déplacer pour obtenir les documents aux heures d'ouverture des sites... un système qui contredit la modernisation

Tableau 2 : Les profils d'usagers de REDOST

Variables Profils	Passionnés	Pragmatiques	Suiveurs	Objecteurs
Temporalité	La rupture	Le changement avec acceptation d'un certain degré de continuité	La continuité avec un certain degré de changement	L'inertie
Soi	Sujet, acteur qui s'impose	Sujet pour soi qui négocie	Sujet acteur dans un environnement professionnel restreint et localisé	Objet de son environnement professionnel
Sociabilité	Ouverture complète aux autres	Ouverture sélective	Repli sélectif	Fermeture aux autres
Territoire	Appropriation d'un territoire illimité	Appropriation négociée d'un territoire large	Acceptation d'un territoire restreint	Refuge dans une citadelle

de l'accès au document par les NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication). REDOST s'adapte davantage à l'évolution des relations professionnelles en favorisant l'instauration d'un rapport autonomisant entre l'enseignant « fournisseur » d'informations et les enseignés « clients ». D'autre part, il permet aussi bien un usage coopératif entre formateurs fortement intégrés dans l'institution éducative, qu'un usage plus neutre pour les individus indépendants de la vie institutionnelle. Sans imposer un engagement militant à l'égard de l'institution, ce serveur s'adapte aux évolutions de l'organisation éducative en s'appuyant sur un noyau d'enseignants connectés et sur les jeunes formateurs ouverts à l'usage professionnel des NTIC. Cependant, REDOST ne répond pas assez au besoin d'espaces de relations entre spécialistes d'un domaine et enseignants occupant une position de chercheurs. Il devrait se structurer davantage autour des spécialités enseignées par les usagers et permettre à ces derniers d'approvisionner le réseau par leurs propres cours et travaux pédagogiques : REDOST est perçu comme une possibilité de

valorisation du travail personnel dans la corporation. Enfin, son contenu documentaire paraît difficilement adapté à certaines filières de formations techniques et industrielles qui possèdent souvent leurs propres réseaux d'informations spécialisés.

Les profils d'usagers finals dans leur relation au changement

Nous avons souhaité reprendre ici l'analyse des entretiens réalisés auprès des usagers de REDOST en appliquant une méthode récente élaborée par CAUTIC qui permet l'analyse des profils d'usagers dans leur rapport à l'innovation proposée. L'offre de nouveaux services d'information et de communication produit des significations d'usage particulières dans chaque contexte et selon les différents types d'usagers. La segmentation des identités sociales des usagers dans leur rapport au changement offre la possibilité d'accompagner l'innovation dans les différentes phases de sa diffusion en lui permettant de s'appuyer sur tel ou tel profil plus ou moins ouvert aux change-

ments qu'elle propose à un moment donné. Cette typologie est réalisée à l'aide de quatre indicateurs qui permettent d'observer les usagers dans leur relation au temps, à l'espace, aux autres et à soi. Elle permet de dégager quatre profils que l'on situe sur une échelle d'acceptation de l'innovation REDOST : les Passionnés, les Pragmatiques, les Suiveurs, les Objecteurs. Il s'agit de comprendre pour quels types d'usagers l'innovation REDOST constitue un changement favorable ou acceptable compte tenu du rapport au monde induit par son utilisation (cf. tableau 2 ci-contre).

Nous observons des cas très particuliers de profils ouverts au changement et à l'innovation technique, mais pour lesquels REDOST est en contradiction totale avec leur rapport au monde. Inversement, pour des profils plus résistants au changement et donc, *a priori*, réticents à cette innovation, un usage détourné permet de l'adapter à leurs systèmes de valeurs.

Le profil Passionné

Dans une logique d'avant-garde technologique, le profil Passionné intègre le changement technique comme une évolution inéluctable dans ses manières de travailler. Totalement ouvert à un apprentissage permanent, il recherche la nouveauté dans les manières de s'informer et dans l'information elle-même. Les nouvelles technologies lui permettent d'associer plaisir et travail. Nœud de relations et médiateur de flux informationnels, il s'épanouit dans l'interaction humaine, qu'elle soit directe ou en ligne. L'institution est trop restreinte pour lui : tous les domaines et tous les milieux sont susceptibles de lui apporter de nouvelles connaissances. Il veut fédérer les univers de travail : IUFM, MAF-PEN, universités, Académie... Malgré les apparences, ce profil n'est pas forcément ouvert aux valeurs véhiculées par REDOST pour qui il ne s'agit pas vraiment d'une innovation. Cet outil paraît trop limité à l'institution péda-

gologique que le Passionné trouve souvent trop figée. Du coup, pour progresser, faire progresser sa carrière et sa filière, l'univers enseignant lui paraît trop limité et son réseau de relations s'exprime sur un territoire que l'on pourrait définir par toutes les relations possibles, mais en dehors de l'institution trop littéraire et décalée des réalités technologiques du monde industriel.

Le profil Pragmatique

Le profil Pragmatique se montre tout aussi ouvert à la nouveauté technologique, mais « demande à voir » à l'usage en privilégiant les fonctionnalités efficaces, et en triant les informations fiables. Il souhaite être lui-même acteur des réseaux tout en valorisant l'esprit critique des usagers « enseignants » vis-à-vis de leurs sources. Il utilise le réseau pour assouplir et niveler les relations hiérarchiques avec ses collègues et élèves en « privatisant » les relations professionnelles. Il privilégie le travail coopératif et les contacts humains avant la technique. Il s'approprie son environnement institutionnel tout en développant des contacts extérieurs pour renouveler les valeurs de sa filière. Les significations d'usage les plus unanimement positives pour REDOST sont obtenues auprès des Pragmatiques.

Le profil Suiveur

Le profil Suiveur recherche des informations sûres et validées par l'institution pour les investir dans son travail et ses décisions en minimisant les risques d'erreur. Il s'investit peu pour faire évoluer son environnement professionnel par souci de sa propre stabilité professionnelle ou par renoncement face à l'institution procédurière. Il cherche à imposer durablement son expertise et son autorité dans sa filière ou son administration. Il affectionne les relations entre individus de domaines, de valeurs et de compétences similaires pour conforter et légitimer sa position dans un environnement de professionnels

rigoureux. REDOST pourrait produire des significations favorables auprès des Suiveurs, à condition de spécialiser les services, de rationaliser l'accès aux informations pertinentes et de valider clairement les sources.

Le profil Objecteur

Le profil Objecteur est satisfait d'une position sociale et professionnelle qu'il protège des remises en cause et des risques de changements. Il redoute les accélérations imposées par les NTIC dans son rythme de travail, sauf s'il peut en tirer parti pour dégager du temps pour lui-même. Il subit et fuit un rôle professionnel qui s'est imposé à lui par les études. Il pratique une collecte d'information passive en n'utilisant dans le réseau que ce qui est bon pour lui et pour se dégager de ses fonctions de formateur et de fournisseur de données. Le flux et l'interaction du réseau ne doivent pas l'importuner ni exposer son travail dans l'espace public. Il l'utilisera s'il lui évite d'apparaître aux autres et d'être débusqué de l'espace privé qu'il s'est forgé dans l'institution.

Il redoute les intrusions dont REDOST peut se rendre coupable dans son jardin secret, mais pourrait utiliser le travail en réseau s'il lui permet d'éviter les déplacements professionnels trop contraignants. *A priori* réticent aux NTIC, le profil Objecteur produit cependant pour REDOST des significations d'usage favorables, quoique détournées, à son intégration sociale. Loin de se l'approprier pour améliorer son rôle professionnel, il peut l'incorporer dans sa stratégie de retranchement.

Une meilleure connaissance des usagers

REDOST obtient ses significations d'usage les plus positives avec le profil des Pragmatiques. L'acceptation de REDOST par ce profil confirme les chances d'une intégration sociale profonde et durable dans les usages :

en effet, les Pragmatiques constituent une population d'usagers qui assurent le succès d'un nouveau service auprès d'un public large, alors que la plupart des innovations technologiques ont du mal à se diffuser au-delà d'un public de Passionnés, usagers pionniers, mais souvent marginaux.

Cependant, cette typologie des usagers nous apprend que la diffusion de REDOST peut se trouver perturbée pendant sa première phase, car il ne constitue pas vraiment une innovation, mais parfois même une régression, pour le profil Passionné, avide de nouveautés techniques toujours plus performantes. Pour conquérir l'ensemble de son public en séduisant aussi le profil des Suiveurs, REDOST devra s'améliorer dans le sens d'une structuration et d'une validation de l'information. Enfin, il pourrait même séduire le profil d'usagers traditionnellement fermés aux innovations techniques s'il accepte d'appuyer les stratégies individualistes et figées de certains usagers.

Sans apporter de solutions prédéfinies pour assurer le succès de nouveaux services ou techniques d'information et de communication, l'observation et l'interprétation de l'usage pendant la conception d'une offre nouvelle permettent de minimiser les risques d'échec lors de sa mise en usage effective. Les profils d'identités permettent aux concepteurs de connaître les types d'usagers sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour diffuser leur proposition. Ils peuvent ainsi accompagner la diffusion dans toutes ses phases en repérant les significations d'usage depuis les premiers adeptes jusqu'aux plus réfractaires. Les outils méthodologiques développés par CAUTIC permettent à l'utilisateur de faire connaître au concepteur les significations d'usage : à ce dernier de moduler sa proposition de nouveau service pour qu'elle fasse sens au bon moment.

Jun 1999

