

Témoignages

OPAC OU À LA TRINITÉ, L'INDISPENSABLE LANGAGE NATUREL

ENTRETIEN AVEC MARTINE BLANC-MONTMAYEUR,
BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE VALENCE

TRES apprécié des usagers mais peu performant : c'est le verdict qui ressort un an après la mise en service au public du catalogue informatisé de la bibliothèque municipale de Valence. Principal incriminé : le langage d'interrogation, trop éloigné du langage naturel. Mais qui dit langage naturel, dit gonflement immodéré du logiciel, des fichiers... L'OPAC, ou catalogue public en ligne, serait-il en définitive un produit de luxe, réservé aux gros établissements ?

BBF. La Bibliothèque municipale de Valence offre depuis plus d'un an l'accès direct à son catalogue informatisé. Quels avantages cela représente-t-il pour les usagers ?

M. BLANC-MONTMAYEUR. Les terminaux donnent accès aux collections de l'ensemble du réseau, à savoir la centrale et les cinq annexes. C'est un avantage très appréciable par rapport aux anciens fichiers papier, et les usagers l'ont fort bien compris. La consultation des fichiers informatisés permet, de plus, de connaître la disponibilité des documents dans les différentes bibliothèques du réseau, ce qui entraîne une plus grande circulation des usagers et des documents.

Ces deux services sont importants ; ils le sont suffisamment pour faire oublier les temps de réponse tout à fait inacceptables du système à l'heure actuelle — jusqu'à deux minutes d'attente !

BBF. Vous avez opté, chaque fois que c'était possible, pour des écrans Minitel. Quels en sont les points forts ?

MBM. Un faible coût — nettement inférieur à celui des terminaux Intertechnique —, auquel s'ajoute naturellement la possibilité, pour toute personne disposant d'un Minitel, de consulter le catalogue de l'extérieur. En outre, le Minitel exerce un certain attrait sur le public, par son aspect codé. La familiarité de nombre d'usagers — et notamment de jeunes — avec le Minitel et ses services Télétel pouvait générer certaines confusions. En réalité, il ne semble y avoir eu que très peu d'interrogations 36.15 parmi les recherches non abouties — en tous cas à la Centrale ; les choses auraient peut-être été différentes dans certaines annexes très populaires.

Le temps a sans aucun doute joué pour nous. Les usagers contemp-

sans y avoir accès, les écrans dédiés utilisés par le personnel pour le prêt. En outre, dans certaines annexes, les écrans Minitel ont été installés plus d'un mois avant leur mise en service. Les usagers ont pu se familiariser avec l'écran, avec les touches, de sorte que lors du branchement au réseau, la phase d'apprentissage critique était déjà dépassée. Le public a très vite compris qu'il s'agissait de Minitels internes, ce qui n'était tout de même pas si évident !

BBF. Les usagers recourent-ils facilement à l'interrogation du catalogue ?

MBM. La localisation de l'écran apparaît souvent déterminante. Il doit être nettement mis à la disposition du public : installé sur la banque de prêt, il ne sera que fort peu consulté. L'utilisateur doit se sentir tout à fait libre, tout en ayant la possibilité de se faire aider par le personnel.

En règle générale, l'appareil ne fait pas peur. Au contraire, il incite à la recherche documentaire beaucoup de gens qui n'en avaient jamais fait jusque-là, et n'en ont absolument pas les mécanismes intellectuels.

BBF. Ce qui doit poser des problèmes de méthode...

MBM. Les usagers peu sensibilisés à la recherche documentaire effectuent dans un premier temps une sorte de parcours d'obstacle visant à vérifier si tel ouvrage vu en rayon est bien signalé dans le fichier informatisé. Et ce n'est qu'après avoir fait cette vérification qu'ils peuvent appréhender l'étape suivante, à savoir rechercher dans le fichier un ouvrage qu'ils ne voient pas. On retrouve là les comportements ludiques mis en évidence à la Médiathèque de la Villette¹. Mais l'enjeu dépasse celui d'un jeu.

BBF. Quel est le type de recherche le plus utilisé ?

1. Ou encore à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou : voir dans ce même dossier l'article de Joëlle LE MAREC, « Les OPACs sont-ils opaques ? ».

La localisation de l'écran apparaît souvent déterminante

MBM. C'est indéniablement la recherche par sujets, qui est aussi malheureusement la plus difficile à mener². Le taux de recherches abouties — c'est-à-dire se soldant par l'affichage d'au moins une notice — y est très faible (23 % seulement) ; de plus, rien n'indique que ces réponses soient pertinentes. J'avoue que je suis de plus en plus pessimiste devant les limites de l'interrogation sur de petits systèmes tels que le nôtre. Plusieurs interrogations sont nécessaires pour aboutir (4 ou 5 en moyenne). Les usagers procèdent souvent par tâtonnements et sont extrêmement persévérants, effectuant jusqu'à dix, voire quinze interrogations... Ni les temps de réponse, ni le peu de réponses abouties ne semblent, au moins pour l'instant, les rebuter. Mais jusqu'à quand ?

BBF. Quelles sont les principales sources d'erreur ?

Les confusions entre types de recherches (sujets, auteurs ou titres) sont très fréquentes. La refonte des trois fichiers auteurs-titres-sujets en un seul serait souhaitable, mais pose un problème de taille-mémoire. On peut cependant envisager dans un premier temps le passage automatique d'un fichier à l'autre en cas de recherche infructueuse. Restent les nombreuses erreurs dues aux fautes d'orthographe — ou de frappe. Le logiciel OPSYS propose la troncature (trois premières lettres d'un mot) pour la recherche par auteur ou par mot du titre. Cette facilité devrait limiter les bruits dus à ce type d'erreur ; elle est cependant insuffisante³, et surtout très peu utilisée par les usagers. Par souci de précision, beaucoup préfèrent frapper un mot entier — voire le prénom

dans la recherche par auteur — multipliant ainsi les risques d'erreur. Lorsqu'ils n'obtiennent aucune réponse, soit ils persévèrent avec la louable intention de comprendre le fonctionnement du système — s'éloignant le plus souvent davantage du concept général qu'ils auraient une chance de trouver —, soit ils concluent à l'absence de références, soit ils se tournent vers le bibliothécaire...

BBF. Les principes d'interrogation sont cependant exposés en début d'interrogation...

MBM. Encore faudrait-il prendre une recherche à son début, et non rentrer directement dans le vif de l'interrogation à partir de la page écran abandonnée par un précédent utilisateur, comme c'est très souvent le cas.

La situation est encore plus complexe dans le cas d'une recherche par sujets, qui s'effectue sur un ou plusieurs mots. Lequel choisir ? Il faudrait établir toute une série de renvois, ce qui est extrêmement lourd. J'ai longtemps cru dans la vertu des listes de mots matières. J'avoue que l'interrogation infor-

La bibliothèque municipale de Valence

La bibliothèque est informatisée (en temps réel) depuis juin 1985 (système OPSYS)¹. L'interrogation du catalogue informatisé par le public (OPAC) a été mise en place à partir de la fin de l'année 1987 (terminée en novembre 1988 pour certaines annexes).

Le réseau : quelques chiffres

Le réseau des bibliothèques de Valence comprend la médiathèque centrale et 5 annexes (plus un bibliobus) :

— collections : 148 630 documents (autres que les disques) correspondant à 84 000 notices informatisées (titres), auxquels s'ajoutent quelque 70 000 volumes en magasin ;

— lecteurs inscrits : 16 900 ;

— 9 terminaux d'interrogation publique : 4 Minitels à la Centrale (dont 2 en section Adultes, 1 en section Jeunes, 1 pour le fonds d'étude), 3 Minitels dans trois annexes, les 2 autres annexes étant équipées de terminaux Inter-technique ;

— trois lignes groupées sous un même numéro de téléphone permettent de consulter le catalogue

de l'extérieur, l'utilisateur ne payant que le coût de la communication téléphonique.

L'OPAC

Différents services sont actuellement proposés :

— recherche documentaire : elle s'effectue sur le fonds Adultes, le fonds Jeunes ou sur l'ensemble des sections. Différents accès sont proposés : auteur, titre ou mots du titre, et sujets indexés². Une notice brève (titre/auteur, cote) est affichée sur l'écran ; pour connaître la disponibilité et la localisation du document, il est nécessaire de consulter dans un second temps la notice détaillée.

— statistique : un dispositif permet de connaître, pour chaque terminal, le nombre global d'interrogations effectuées, ainsi que le nombre de réponses abouties, réparties entre les trois sources d'interrogation : auteurs, titres, sujets (cf. tableau). La liste journalière des mots non trouvés (recherche par sujets) peut être éditée. Un corpus de quelque 4 000 concepts a pu être ainsi constitué, dont l'étude est proposée dans ce même dossier³.

1. A l'exception de la discothèque, pour laquelle un logiciel est à l'étude. Le processus d'informatisation de la bibliothèque municipale de Valence a été présenté par l'auteur dans un précédent dossier consacré aux catalogues en ligne sous le titre « Va, lance ton coursier dans ce vaste hippodrome : l'informatisation du réseau de lecture publique de Valence » ; cf. *Bull. Bibl. France*, t. 32, n° 2, 1987, p. 108-111.

2. Cf. encadré.

3. Des techniques de recherche automatique des formes avoisinantes existent déjà, qui pourraient efficacement compléter ce dispositif. Voir dans ce même dossier l'article de Pierre LE LOARER, « Transparence et opacité des catalogues informatisés », note 25.

2. Seule la moitié des documents entrés dans le fichier ont fait l'objet d'une indexation matières. L'ancien fichier matières a été conservé pour les documents les plus anciens.

3. Cf. Pierre LE LOARER, « Transparence et opacité des catalogues informatisés ».

matinée m'y fait moins croire ! Pour que les gens trouvent ce qu'ils cherchent, il faudrait que les fichiers fonctionnent non plus comme des thésaurus plus ou moins bien faits, mais comme de véritables banques de données, permettant la recherche multicritères. Or seuls les gros systèmes en sont capables. Il faudrait de même que les usagers puissent utiliser un langage d'interrogation très proche du langage naturel. Mais les exigences informatiques du langage naturel semblent démesurées ! Peut-on évoluer vers un langage le plus naturel possible, tout en gardant des tailles de mémoire et des capacités machine supportables par de petites collectivités ? Car qui dit langage naturel dit sélection par le système de mots signifiants, simplification des pluriels, renvois multiples...

BBF. *C'est un problème à soumettre aux informaticiens...*

MBM. Pas uniquement. Je suis très inquiète des gonflements de logiciel voulus par les bibliothécaires. Ils sont utiles, mais entraînent des conséquences en

taille-mémoire, en coût et en temps de réponse, que nous ne maîtrisons pas. En outre, l'établissement de renvois nécessite un gros investissement en temps et en personnel. Cela implique la mise en place d'une cellule de catalogage matières, et donc une nouvelle organisation du travail. A Valence, deux personnes s'occupent des renvois depuis un an. Mais elles n'ont pu effectuer que des corrections ! Or d'autres exigences apparaissent à côté de la propreté du catalogage : par exemple celle qui concerne l'état des collections. Tel ouvrage est affiché comme disponible, mais disparu en rayon. Une fois de plus, l'informatique sert de révélateur, faisant par exemple apparaître le désordre des collections.

BBF. *Cette surcharge de travail n'est-elle pas compensée par des services nouveaux rendus aux usagers comme aux professionnels ?*

MBM. Effectivement. L'interrogation pourrait ainsi être un bon moyen de mise à jour des collections. Encore faudrait-il disposer d'une cellule d'action immédiate. L'examen des réponses non abou-

ties devrait également permettre de déceler certaines lacunes dans les collections et aider à mieux orienter les acquisitions. Mais elle demande une certaine disponibilité... Même chose pour les réservations à distance, qui impliquent la pratique d'une véritable gestion des stocks, pour l'instant absente de la plupart des bibliothèques.

Les possibilités sont nombreuses, mais elles ont leur prix. La mise en service de l'OPAC nous a permis d'entrevoir tout ce qui pourrait être fait, et par là-même de mieux mesurer l'indigence et l'insuffisance des services actuellement offerts. Pour améliorer les résultats, il faudrait gonfler fichiers et logiciel, ce qui n'est pas compatible avec les capacités limitées des petits systèmes des collectivités territoriales. Les bibliothèques seraient-elles condamnées à ne pas pouvoir offrir ce service ? Les usagers semblent fort intéressés par le nouveau système. Leur impatience de voir la discothèque s'informatiser à son tour en est une preuve suffisante. Il serait dommage de les décevoir !

janvier 1989

Interrogations privilégiées par les usagers (février-mars 1988*)

Type de recherche		Appels extérieurs	Section jeunes	Section adultes	Fonds d'études	Totaux
Auteur	Nbre d'interrog.	590	467	1 676	564	3 297
	Réponses abouties	280	186	890	282	1 638
	% réussite	47,45	33,82	53,10	50	49,68
Titre	Nbre d'interrog.	410	822	1 610	480	3 322
	Réponses abouties	275	510	1 027	303	2 115
	% réussite	67	62	63,78	63,12	63,66
Sujet	Nbre d'interrog.	674	1 065	4 118	1 990	7 847
	Réponses abouties	219	175	977	451	1 822
	% réussite	32,49	16,43	23,78	22,66	23,21
Totaux	Nbre d'interrog.	1 674	2 354	7 404	3 034	14 466
	Réponses abouties	774	871	2 894	1 036	5 575
	% réussite	46,23	37	39,08	34,14	38,53

* Cf. encadré. Ces résultats ne correspondent cependant pas à autant d'interrogations distinctes ; en général, plusieurs interrogations sont nécessaires pour aboutir.