

# Prospective

Joelle Le Marec  
Muséologue

## LES OPACS SONT-ILS OPAQUES ?

### LA CONSULTATION DES CATALOGUES INFORMATISÉS À LA BPI DU CENTRE POMPIDOU\*

**LE SYSTÈME en ligne GEAC et le CD-ROM LISE offrent deux accès directs supplémentaires au catalogue général de la BPI. Le Service des études et de la recherche a observé les comportements spontanés qu'adoptent les lecteurs devant ces nouveaux systèmes et constaté une nouvelle fois la distance qui sépare leur conception de l'utilisation qu'en fait le public. Confiance absolue, attente d'un dialogue personnalisé, angoisse de se perdre sont autant d'attitudes qui dénotent sa méconnaissance.**

Les systèmes informatiques et télématiques ne sont pas chose nouvelle dans l'enceinte de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou (BPI) : logiciels et vidéodisque-image sont à la disposition du public, un point Minitel est actuellement installé, et ces expériences ont fait l'objet d'enquêtes sociologiques qui ont permis d'étudier la manière dont le public utilise les nouvelles technologies<sup>1</sup>.

Toutefois, il ne s'agissait pas jusqu'à présent, excepté dans une certaine mesure pour le vidéodisque-image, de systèmes spécifiques de l'activité des usagers d'une bibliothèque comme la recherche et la consultation de documents. Aujourd'hui, ce sont deux nouvelles formes d'accès au catalogue qui sont offertes, en plus du catalogue imprimé, toujours disponible.

La BPI propose donc désormais au moins trois formes d'accès à son catalogue : catalogue papier, terminaux de consultation en ligne pour la consultation du catalogue général, du catalogue des périodiques et du catalogue des audiovisuels (système GEAC), ainsi que plusieurs CD-ROM pour la consultation du catalogue général

(LISE) — sans oublier le recours aux bibliothécaires et la déambulation dans l'espace de la BPI, qui sont toujours possibles. GEAC et LISE modifient les conditions d'accès au fonds. Cette modification est l'enjeu de la conception de tels systèmes, qui sont créés pour faciliter la maîtrise des ressources d'une bibliothèque par ses usagers, sans qu'une formation spéciale pour l'acquisition des compétences techniques indispensables à leur utilisation optimale soit nécessaire.

Comme les travaux du Service des études et de la recherche de la BPI, préliminaires à cette étude, le rappelaient, la conception de ces systèmes repose sur le choix d'une consultation sans apprentissage, quel que soit le niveau de familiarité de l'utilisateur avec la manipulation informatique et avec la recherche documentaire. Aussi doivent-ils tout autant tenir compte de la structure intellectuelle des démarches spontanées de recherche d'informations par le public que de la structure formelle d'organisation du fonds. L'étude qu'a entreprise le Service des études et de la recherche de la BPI tente de mieux comprendre ces démarches spontanées. Comme dans les analyses sociologiques précédentes, il s'agissait d'étudier le décalage entre les usages théoriques prévus par les concepteurs et les usages réels. On s'est donc placé du point de vue de l'utilisateur pour dégager quelques caractéristiques saillantes de ces systèmes, définis non pas à partir de leurs performances théoriques prévues par le concepteur, mais à partir des pratiques observées chez les usagers.

### Premier contact

Les terminaux de GEAC et du CD-ROM LISE ne se différencient pas beaucoup dans leur aspect extérieur : les uns et les autres sont constitués de claviers surmontés d'un écran. Qu'il ait déjà utilisé des outils informatiques ou non, le visiteur entretient une familiarité déjà ancienne avec ce type de morphologie, et y a investi une somme d'idées complexes. Il ne part pas de zéro dans son utilisation de ces nouveaux outils lors du premier contact : s'il est encore ignorant, il n'est pas naïf. Avant même qu'il soit renseigné sur la nature de l'objet, la morphologie de celui-ci s'exprime, détermine l'attribution

\* Cet article est la synthèse d'une étude menée à la BPI par l'auteur : Joëlle LE MAREC, *Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Paris, Editions BPI (Collection Etudes et recherches), 1987.

1. Jean-François BARBIER-BOUVET, « Les nouvelles technologies du bout des doigts : sociologie des usages en espace public », In *Réseaux*, CNET, n° 25, juin 1987.

spontanée plus ou moins raisonnée d'une fonction correspondant à cette forme reconnue, et mobilise des schémas d'appropriation particuliers. Cette attribution peut reposer sur des expériences antérieures d'utilisation d'un écran-clavier, notamment celle du Minitel : « *On a voulu utiliser celui-là, mais il y a trop de monde, on s'est rabattu sur celui-ci, il est libre, mais il faut payer, et il n'est pas pareil je crois* ».

L'identification de GEAC et de LISE avec un Minitel est d'autant plus spontanée que le point Minitel de la BPI est dans le voisinage immédiat des postes de consultation LISE, installés au niveau d'entrée du bâtiment. Dans le cas cité, la confusion résulte exclusivement de la morphologie et du voisinage des deux systèmes : les utilisateurs n'ont pas encore manipulé LISE, ni le point Minitel. Il faut noter que la signalétique, bien visible, très claire, annonçant au-dessus de LISE qu'il s'agit du catalogue de la bibliothèque, ne suffit pas à concurrencer l'impact de l'objet, qui se signale de lui-même.

---

### ***Le public attend un service de médiation pour la recherche en bibliothèque***

---

Il est des cas où l'identification du système à un Minitel peut se prolonger au-delà de la simple reconnaissance visuelle préalable à l'utilisation, et durer le temps de l'utilisation effective du système : « *J'avais déjà utilisé un système comme celui-là avant, un Minitel aussi, celui de la RATP, mais il est différent* ».

Dernier cas dans cette échelle d'identification : un visiteur tente de transposer des habitudes acquises sur son Minitel domestique pour accéder, grâce à GEAC, aux informations qu'il recherche d'habitude. Il ne fait aucun cas du contexte général de la bibliothèque publique et tente de pénétrer, par l'intermédiaire de l'écran, dans l'espace privé de ses usages les plus personnels : il tape « contacts » lors de la consultation par mot du sujet. « Contacts »,

dans ce contexte, est un sésame, véritable clé pour pénétrer, par-delà le monde des références documentaires, dans l'univers familier des messageries sur Minitel.

Cependant, si l'on revient aux deux situations antérieures, on constate que l'identification de GEAC ou de LISE à un Minitel ne renseigne pas tant sur la représentation que se fait l'utilisateur de ce nouvel outil qu'il ne soulève une question supplémentaire, en amont de la précédente : que représente le Minitel pour celui qui l'évoque ?

Un élément de réponse nous est indirectement fourni par un autre type d'interprétation fonctionnelle de GEAC et de LISE : l'attribution d'une fonction peut reposer, non pas sur des expériences antérieures d'utilisation d'un écran-clavier, mais, plus largement, sur des « attentes » du public par rapport à un outil nouveau, dans le contexte du Centre Georges Pompidou et de la Bibliothèque publique d'information. Ainsi, l'identification de GEAC et de LISE à des bornes d'information permettant d'obtenir des renseignements sur le Centre, ou la BPI... est une modalité « rare » de l'attitude plus commune, mais de même nature, qui consiste à considérer GEAC et LISE comme des services documentaires facilitant la recherche en bibliothèque et délivrant des informations sur les possibilités d'utilisation documen-

taire du fonds de la BPI, sans être pour autant un simple catalogue. En ce sens, ce que peuvent en attendre ces usagers est beaucoup plus proche d'une fonction « bibliothécaire » que d'une fonction « catalogue imprimé ». Ils attendent un service de médiation pour la recherche en bibliothèque, alors même que le principe de base de la conception de ce système est une consultation autonome, sans médiation.

Ces trois représentations (Minitel, borne d'information, service documentaire) sont, à des niveaux différents, révélateurs d'une attente commune vis-à-vis de l'objet identifié par sa forme, objet informatique doué d'une entité fonctionnelle homogène imaginée : la fonction informatique.

L'Exposition « Mémoires du Futur », qui s'est tenue d'octobre 1987 à la mi-février 1988 au Centre Georges Pompidou et présentait différents systèmes de stockage et de traitement de l'information, tous identiques dans leur forme mais très variés dans leurs fonctions, avait permis de poser le problème de cette situation nouvelle : celui du décrochement radical entre forme et fonction de l'objet.

De très nombreux objets technologiques — nous les appellerons les « écrans-claviers » — apparaissent ainsi paradoxalement au public sans qu'il ait un contact direct avec eux, car, même largement exposés, ils sont d'abord

---

## *Cette confiance dont bénéficie le système interlocuteur peut engendrer des effets pervers*

---

professionnels. Mais le public, qui n'y a pas accès, se familiarise avec eux par l'image. C'est plus que jamais la forme qui est sans cesse exposée — publicité, information les dénigrent ou les louent —, au moment où elle est objectivement moins signifiante que jamais.

Les visiteurs différencient peu GEAC de LISE en invoquant la nature des systèmes, système en ligne d'une part, CD-ROM d'autre part. Ils reconnaissent deux sortes d'écrans-claviers, préfèrent parfois l'un d'eux, mais pour des différences qui concernent les caractéristiques d'affichage, de lisibilité, etc. Seul un des utilisateurs interrogés préférait GEAC, parce qu'il savait pouvoir compter sur une mise à jour permanente grâce au type de système utilisé.

### Le dialogue

Au premier contact visuel, l'objet s'impose physiquement comme partenaire dans un face-à-face direct avec l'utilisateur. Puis l'initiative de l'action est alternativement à l'utilisateur et à la machine, dans un échange semblable à une communication verbale. Au-delà d'une simple personnalisation de l'écran-clavier, matière à plaisanteries consacrées de la part des « initiés » qui commentent leurs difficultés de couple avec la machine — *« Qu'est-ce qui lui prend ? Elle n'a pas l'air content »* — *« Ça n'a pas l'air de beaucoup lui plaire ce que je lui demande »* —, ce sont ces deux caractéristiques, plus essentielles, qui rapprochent irrésistiblement la consultation d'une « situation physique de conversation ».

### Confiance

Cette situation ne peut que conforter l'idée que le rapport établi avec l'objet-interlocuteur est une relation de médiation. Elle peut même amener l'utilisateur à considérer ce rapport comme une communication basée sur un rapport de compréhension mutuelle : la fonction de l'objet informatique serait-elle une fonction de dialogue ? De fait, l'observation du

comportement des usagers permet de repérer un certain nombre de situations révélant chez eux la conviction d'être dans des conditions familières de dialogue. Pour y faire face, ils mobilisent des schémas d'usages et de réactions adaptés à la maîtrise d'un dialogue classique.

Un certain nombre d'usagers formule des demandes par sujet, demandes dont la compréhension nécessiterait, de la part de l'interlocuteur, une capacité d'interpréter que seule peut permettre une conversation spécifique entre deux personnes. Ainsi, un étudiant recherche le sujet suivant : « La déontologie de la presse entre les deux guerres ». Or, étant habitué à fréquenter des bibliothèques, il ne lui viendrait pas à l'idée de chercher, dans un fichier matière imprimé, un sujet formulé si précisément, avec une telle abondance de termes. En présence de GEAC, au contraire, il ne mobilise pas la démarche qu'il appliquerait à la consultation d'un catalogue imprimé, mais celle qu'il adopterait pour se faire comprendre le mieux possible de quelqu'un : il trouve la formulation la plus précise, la plus nuancée, celle qui correspond le mieux à sa demande spécifique. Ce n'est pas la logique technique du mot indexé qui est utilisée, mais la logique spontanée, conversationnelle, du sens.

Dans une autre situation, une formulation apparemment inverse témoigne, paradoxalement, de la même illusion d'un dialogue spécifique : l'utilisateur ne prend pas la peine de formuler sa demande avec précision. Il ne propose qu'un terme très large — « Histoire » —, alors qu'il recherche des documents sur un thème beaucoup plus étroit, pouvant être formulé en deux termes — « Histoire du Portugal » —, et qu'il aurait très certainement recherché à « Portugal » dans un fichier matière imprimé. Il retrouve cette même logique quand nous lui proposons de rechercher un sujet imposé — « Industrie du Brésil » —, pour lequel il suggère de demander d'abord « Brésil ».

Pourquoi n'avoir pas tenté d'emblée d'optimiser la consultation dès la première demande formulée, au besoin en mobilisant une démarche qui lui est familière pour la consultation d'un fichier imprimé et qu'il retrouve lorsqu'il est sollicité pour un « test » ? C'est que l'utilisateur, dans certains cas, ne se préoccupe que d'initialiser l'échange, « d'aborder » son interlocuteur. Il a confiance en lui et attend qu'il l'interroge lui-même le plus efficacement possible sur le thème de sa recherche : *« Je lui demande d'abord ça, on verra bien ensuite ce qu'il me dira de faire. »*

L'imaginaire du dialogue se manifeste dans ce dernier cas avec, paradoxalement, plus de force encore que dans l'exemple précédent : l'interlocuteur est non seulement capable de « comprendre » dans une démarche d'ajustement réciproque, mais encore de « guider », en étant maître et majoritairement responsable.

Dans les deux cas, l'échange est abordé sur la base de la confiance : confiance, dans le premier cas, en un interlocuteur capable de comprendre et d'interpréter une réponse complexe ; confiance, dans le deuxième cas, en un interlocuteur capable de prendre lui-même l'initiative du dialogue et de guider l'utilisateur dans sa propre démarche.

### Malentendu

Or, une des conséquences les plus caractéristiques de cette situation est le malentendu qui finit le plus souvent par créer l'incident de consultation.

Mais cet incident peut ne révéler le malentendu, et donc instruire l'utilisateur sur l'inadéquation d'une relation de dialogue, que longtemps après le début de la consultation, sinon jamais, tant il est vrai que l'anomalie dans la consultation est le plus souvent peu pédagogique : les messages d'erreur signalent l'anomalie, jamais la cause. De plus, la confiance investie de la part de l'utilisateur peut être beaucoup plus grande que celle qui caractérise déjà un dialogue avec une autre personne, car elle est accordée à un système technologique hautement performant. En cas d'incident, il lui sera donc d'autant plus difficile de revenir sur l'efficacité du modèle-dialogue que sa confiance aura été plus grande : comment, dans un échange avec un tel

système, le malentendu et la contradiction pourraient-ils exister, donc être reconnus ?

Cette confiance parfois « imméritée » dont bénéficie le système interlocuteur peut engendrer des effets pervers, dont nous nous contenterons de citer un exemple : lorsque l'utilisateur formule une demande, par exemple « Association », par la recherche au mot du sujet, et qu'il obtient un certain nombre de références, il est très possible que, dans certains cas, elles ne concernent pas la totalité des documents susceptibles de l'intéresser. En l'occurrence, s'il faisait une recherche par le terme « Associations » au pluriel, il obtiendrait une autre liste de références. Toutefois, rien ne lui permet de douter de la liste qui s'affiche comme l'ensemble de documents susceptibles de l'intéresser, excepté dans des cas où cette liste « semble » particulièrement pauvre par rapport au caractère peu spécialisé du sujet demandé.

Ce « seuil » de satisfaction qui semble se situer très bas dans certains cas — les usagers se satisfont de quelques références sans soupçonner qu'ils pourraient en obtenir davantage en modifiant leur demande — traduit probablement, pour plusieurs d'entre eux, cette marque de confiance dans la capacité du système à fournir la meilleure réponse possible.

## Offre/demande ou question/réponse ?

Le catalogue imprimé, d'emblée, impose une offre : tout est sur la page de la même façon que, dans la Bibliothèque publique d'information, tout est dans les rayonnages, disponible. L'offre est totalement visible : l'initiative de l'utilisateur n'est pas tant une demande correspondant directement à un besoin particulier qu'une sélection du fragment de cette offre collective qui s'adaptera le mieux à ce besoin individuel.

Avec les systèmes informatiques et télématiques, une telle offre n'existe pas d'emblée, uniforme, collective, préalable à toute démarche personnelle. L'initiative est au visiteur, qui doit formuler une demande « en aveugle », puisqu'il ne peut l'ajuster à une offre dont il ne soupçonne même pas la nature, voire l'existence. C'est son propre besoin, nuancé, individuel, qui est donc le préala-

ble de la recherche, le facteur le plus sensible lorsqu'il aborde l'échange, et non l'offre antérieure à ce besoin mais non perceptible. C'est ce besoin qui va conditionner l'échange et la logique adaptée à la maîtrise de cet échange : le dialogue, c'est-à-dire une relation en temps réel, avec ajustement instantané de chacun des partenaires à son interlocuteur, où chaque réponse est une création unique en réaction à ce besoin unique.

Comment l'utilisateur n'attendrait-il pas de son interlocuteur que celui-ci fournisse la réponse commandée par sa question, soit la combinaison spécifique d'informations qui correspondra le mieux à son besoin personnel ? Ce n'est pas à lui de sélectionner une offre : c'est le rôle de la machine. De là vient précisément le malentendu. Pour l'utilisateur, l'instrument n'est pas un simple interface. Instrument et contenu sont au contraire totalement liés et forment une seule entité organique, fonctionnelle. Que l'écran-clavier se débrouille donc lui-même avec son propre contenu, avec ce qu'il a à proposer, en fonction et à partir de ce que demande l'utilisateur.

Dès lors, dès que l'attente de l'utilisateur est trahie à l'occasion d'une situation qui est une anomalie dans un dialogue, l'incident de consultation risque de survenir.

Il existe une situation très caractéristique de ce type de malentendu : sur GEAC, lorsque l'utilisateur a formulé sa demande — par exemple son sujet —, si le terme formulé est indexé au catalogue, il n'apparaît pas seul à l'écran, en réponse à la demande, mais au sein d'une liste de termes alphabétiquement voisins, tous accompagnés de la mention du nombre de références correspondant. Toutefois, si le terme formulé n'est pas indexé au catalogue, c'est encore une liste de termes alphabétiquement voisins qui s'affiche à l'écran, accompagnés du nombre de références pour chacun d'eux, sans que le terme demandé figure au sein de cette liste.

Que la demande soit satisfaite ou non, la réaction de l'interlocuteur GEAC est pratiquement identique : voilà une réelle anomalie dans un dialogue !

Tant que l'utilisateur se situe dans une logique, non pas d'offre-demande, mais de question-réponse, l'écran qu'il attend est nécessairement une réponse à sa

demande. Ainsi, quand ils voient une liste de termes s'afficher, beaucoup ont une expression de satisfaction, de soulagement même : « Ah ! Il y a bien quelque chose ». Le danger est passé. Ce qu'ils craignent, dans le cas d'une demande non satisfaite, c'était un message d'avertissement tel qu'il existe sur LISE, voire même le silence. On ne peut, en effet, concevoir que le partenaire puisse répondre autre chose que ce dont on lui parle, qu'il propose autre chose que ce qu'on lui demande.

Lorsque l'utilisateur découvre que le terme demandé ne figure pas dans la liste affichée, il a parfois un véritable sentiment de désarroi. Certains, d'ailleurs, s'y laissent prendre plusieurs fois de suite, tant il est difficile de s'habituer à cette réaction ou, plutôt, de se dés-habituer de sa propre logique de dialogue.

D'autres situations permettent de mettre en évidence le malentendu : en particulier, la conviction que l'utilisateur manifeste en faveur du dialogue peut persister au-delà de l'erreur née du malentendu et l'entretenir. En cas d'incident, de réponse insatisfaisante, les dispositifs mis au point par les concepteurs peuvent ainsi être délaissés au profit de solutions très personnelles. L'utilisateur peut tenter de rectifier un mauvais résultat en appliquant précisé-

Cette indifférence peu supportable trahit l'absence d'un comportement « compréhensif » indispensable à la bonne qualité d'un dialogue. Certains usagers tentent alors de déclencher le signal d'« anomalie » attendu de la part du système pour renouer à tout prix le contact, le dialogue. En l'absence de toute autre possibilité, on sort du registre des instructions proposées à l'écran, trop limité pour suffire au bon déroulement de l'échange, et on cher-

La déambulation du visiteur dans les rayonnages de la BPI lui permet d'appréhender de façon continue la quantité d'informations convertie en mesures spatiales : elle est équivalente au défilement d'un rouleau gigantesque sur lequel serait portée la succession des références du catalogue général, et que le visiteur, signet vivant, ferait apparaître devant lui à la vitesse de son choix. Jean-François Barbier-Bouvet a évoqué cette caractéristique de la BPI : « *A déambuler dans les bibliothèques, on déambule dans la connaissance. C'est le corps tout entier qui se déplace dans l'information étalée, et non plus seulement l'œil sur la page, ou le doigt le long du fichier ou du listing*<sup>2</sup> ».

---

### ***Cette indifférence peu supportable trahit l'absence d'un comportement compréhensif, indispensable à la bonne qualité d'un dialogue***

---

ment des solutions adaptées à cette même logique de dialogue qui a pu provoquer le mauvais résultat. Ainsi, dans une consultation par sujet, un utilisateur de LISE formule une demande trop détaillée : « Le symbolisme du cube ». Sa demande n'étant pas satisfaite, il tente alors de rectifier la situation en la précisant — « Le symbolisme du cube religieux » —, allant de cette façon à l'exact opposé de la démarche qui permettrait d'augmenter ses chances d'obtenir une réponse satisfaisante.

Le malentendu peut se manifester d'une troisième façon : sur LISE, par exemple, certains utilisateurs sont mis en difficulté dès le début de la consultation, pour sortir de la séquence écran-titre/écran de présentation générale/écran-titre, etc. C'est, en effet, la même touche-fonction qui permet d'appeler l'écran de présentation générale et d'en sortir. Selon le moment où on l'effectue, la même manipulation produit des effets différents, ici, opposés.

C'est là une difficulté très conjoncturelle qui fournit l'occasion d'observer ce qui se passe quand une situation « anormale » du point de vue du visiteur — l'impossibilité de démarrer sa recherche — n'est pas « ressentie » comme telle par l'objet interlocuteur, qui reste imperturbable : la prolongation de la séquence « écran-titre/écran de présentation générale »... ne provoque chez lui aucune réaction, ne suscite aucun message signifiant qu'il s'est aperçu des difficultés de son utilisateur et proposant une alternative.

che à déranger un processus, pour modifier la situation, au besoin en commettant une erreur, une manipulation si aberrante que le système ne pourra pas ne pas le remarquer et y réagir. Il s'agit bien de débloquent une situation en la modifiant, quitte à se retrouver face à une nouvelle difficulté qui aura le mérite d'être différente de celle à cause de laquelle le dialogue est bloqué.

### **Le voyage**

Une des caractéristiques essentielles des systèmes télématiques par rapport à l'imprimé est la discontinuité obligatoire des différentes opérations de consultation. Il y a en particulier discontinuité spatiale, l'information étant fractionnée pour « *tenir dans la surface limitée de l'écran, et chaque écran nouveau faisant disparaître le précédent* ».

Cette discontinuité spatiale se double d'une imprévisibilité du volume, de la quantité objective des informations contenues « derrière » l'écran. De ce point de vue, l'écran est une caractéristique structurelle fondamentale des systèmes informatisés d'accès à l'information. Sa portée est d'autant plus considérable, dans le contexte de la BPI, que le public y a la possibilité de visualiser la totalité des documents disponibles étalés dans l'espace, et de maîtriser ce volume, cette quantité, grâce au fractionnement continu et ordonné de leur masse matérielle en zones, elles-mêmes divisées en rayons de taille modulaire.

Il existe une troisième différence essentielle, un troisième facteur à maîtriser sur l'écran-clavier par rapport au catalogue imprimé ou à l'espace de la BPI considéré lui-même comme catalogue : les écrans qui apparaissent lors de la consultation ne sont pas, en dépit du terme de page qu'ils portent, assimilables à des pages feuilletées qui se suivent dans le fil linéaire d'un discours continu.

Le fractionnement spatial introduit entre un écran et l'écran qui lui succède peut être un feuilletage, mais aussi une rupture dans deux dimensions à la fois : rupture dans le fil horizontal de la succession feuilletée des pages d'une liste de références, de notices brèves, ... et rupture dans « l'épaisseur » verticale de la hiérarchie des informations portées sur chaque page d'un catalogue imprimé : la référence, puis la notice brève, puis la localisation...

La succession des écrans, lors du processus de consultation, est rarement un feuilletage (en avant, et en arrière) d'un ensemble de pages contenant des informations situées à un même « stade » vertical (parcours de la liste des références autour du terme demandé, ou bien parcours d'une

<sup>2</sup> Jean-François BARBIER-BOUVET et Martine POULAIN, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, Paris, La Documentation française, 1986.

liste de notices brèves correspondant à chacune de ces références...) L'écran qui suit est souvent un niveau, un « stade » d'information différent: fragment d'une liste de documents, puis fragment de la liste de documents correspondant à ces termes indexés, enfin fragment de la liste des notices correspondant à ces notices brèves...

Il y a réellement deux types « d'écrans » lors du processus de consultation: des pages imprimées et des stades de consultation.

L'utilisateur de GEAC ou de LISE tente parfois de maîtriser cette imprévisibilité, cette discontinuité et cette complexité en construisant une représentation spatiale qui lui permettra de visualiser et d'appréhender le processus de la consultation pour en maîtriser le déroulement, le comprendre et le mémoriser. Au fil des entretiens, les usagers évoquent fréquemment un « parcours », un « cheminement » et même un « voyage ».

Les péripéties de la consultation concernent souvent la difficulté de s'y « retrouver », le danger, de « se perdre », et évoquent un réseau complexe d'entrées et de sorties: « *Il faut trouver la bonne entrée* », « *Il y a plusieurs entrées* ». Une réelle angoisse de se perdre s'exprime de différentes façons: elle peut être formulée explicitement ou apparaître à travers le comportement observé lors de la consultation. Ainsi, certains utilisateurs ne mènent pas leur recherche jusqu'au bout. Ayant obtenu le nombre de références concernant l'auteur qui l'intéresse, l'un d'eux n'ose pas en afficher la liste. Ayant affiché une liste de références correspondant au sujet demandé, un autre ne cherche pas à localiser les documents: il ne souhaite pas voir s'effacer tout de suite une information intéressante, pour une autre qu'il n'est pas sûr d'atteindre. Plutôt que de lâcher la proie pour l'ombre, il utilise un autre moyen pour obtenir, à ce stade, le renseignement: le recours au bibliothécaire ou le repérage direct dans les rayons de la BPI.

Cette démarche correspond aussi à une spécialisation différenciée de l'usage en fonction du stade de la consultation, qui constitue pour certains visiteurs un moyen de maîtriser celle-ci. Il peut s'agir, non seulement de répartir les étapes de consultation entre le

recours à GEAC ou à LISE et l'appel d'un bibliothécaire ou le parcours en rayons, mais encore de répartir les étapes de la consultation entre l'utilisation de certaines fonctions signalées à l'écran et certaines fonctions au clavier et, enfin, de limiter, pour un même type de recherche, la manipulation à quelques fonctions aux effets bien connus, quitte à « perdre » des possibilités intéressantes.

Cette démarche, qui diversifie ou simplifie les opérations de consultation, correspond à deux modalités différentes d'une même discipline d'apprentissage: bien fixer les étapes, soit en les différenciant nettement, soit en les limitant

dans leur nombre, pour les mémoriser ou mémoriser la séquence, et se « frayer » un style d'usage au milieu de l'extrême diversité apparente des possibles. C'est une véritable négociation entre les avantages d'une démarche bien maîtrisée, même si elle paraît parfois tortueuse, et les risques d'une « aventure » dans le dédale des embranchements que propose chaque manipulation d'une nouvelle fonction.

Il est impossible de ne pas remarquer combien rares sont les usagers en difficulté ayant recours à l'affichage de l'écran d'aide. Le prix à payer pour obtenir ce service est trop lourd: l'appel à l'écran d'aide oblige à rompre le

## Présentation des systèmes

### GEAC

*GEAC est un logiciel standard qui réunit l'ensemble des fonctions de gestion d'une bibliothèque. La BPI a acquis, uniquement, la fonction d'interrogation OPAC (Online public access catalog). Ce module permet l'interrogation en ligne des différents catalogues de la bibliothèque par le public:*

- catalogue général;
- catalogue des périodiques;
- catalogue des documents audiovisuels.

*Dans chacun de ces catalogues — mis à jour chaque semaine — le public peut obtenir des renseignements sur les documents à partir:*

- du nom de l'auteur;
- du titre;
- du nom de l'auteur et du titre combinés;
- du sujet;
- d'un mot significatif: de l'auteur, du titre, du sujet.

*La personne qui interroge les catalogues dispose toujours d'instructions en bas de l'écran lui indiquant toutes les possibilités offertes à partir d'un écran donné. De plus, à chaque étape, elle peut utiliser une touche fonction « aide » qui fait apparaître un écran explicatif et reprendre ensuite la recherche en cours.*

*Deux types d'implantation ont été retenus pour les 55 terminaux:*

- en « grappes », près des bureaux d'information, ceci pour fa-

*ciliter l'aide au lecteur;*  
— dispersés dans les espaces publics.

### LISE

*LISE est le catalogue multimédia de la BPI sur CD-ROM (Compact disc-Read only memory). Il est lu par un lecteur de CD-ROM connecté à un micro-ordinateur. Chaque poste de consultation est donc autonome. Le logiciel d'accès est Microbasic.*

*La recherche peut s'effectuer à partir:*

- du nom de l'auteur, ou des mots significatifs lorsqu'il s'agit d'une collectivité;
- du titre ou de mots du titre: les opérateurs booléens peuvent être utilisés;
- du sujet ou de mots du sujet: les opérateurs booléens peuvent à aussi être utilisés;
- de l'ISSN ou de l'ISBN.

*La consultation de la liste des sujets est également possible.*

*Les fonctions disponibles pour l'utilisation de LISE (retour aux pages ou écrans précédents, affichage des écrans ou pages suivants, instructions pour affiner la recherche en adjoignant, par exemple, des critères de langue ou de date, aide, etc.) sont affichées en permanence sur la partie gauche de l'écran.*

*Les stations de travail LISE sont dispersées dans les espaces de lecture.*

fil d'une consultation qu'on risque de ne pas pouvoir retrouver par la suite.

Un certain nombre de stratégies sont développées par les usagers pour lutter contre la perte des étapes antérieures et contre l'imprévisibilité des étapes ultérieures, pour supprimer les effets de la discontinuité et élargir le « champ de vision » sur les informations disponibles. Si certains d'entre eux tentent de fixer des séquences reproductibles en se limitant à une gamme restreinte d'opérations, d'autres recherchent cette reproductibilité en répétant une séquence intégrale à plusieurs reprises.

Mais, plus encore que la reproductibilité, c'est la réversibilité qui est recherchée. Le visiteur n'est pas toujours sûr de pouvoir revenir à l'étape antérieure, et certains comportements illustrent bien cette inquiétude.

Certains recherchent activement la fonction qui leur permettra de revenir à l'étape antérieure, avant de se lancer dans la poursuite de la consultation, anticipant ainsi un éventuel besoin.

Ne voulant pas courir le risque d'expérimenter l'usage de fonctions (ARR par exemple : feuilleter en arrière sur GEAC), certains préfèrent même se faire préciser l'effet exact d'une telle manipulation par un voisin plus averti, avant de « toucher » quoi que ce soit. Cette attitude en rejoint d'autres, décrites par Jean-François Barbier-Bouvet<sup>3</sup>, sur la façon dont le public aborde la manipulation du Minitel : certains s'arrêtent, réfléchissent, cherchent le mode d'emploi, lisent les consignes avant de se lancer dans la manipulation, tandis que d'autres commencent directement par manipuler les touches.

Le visiteur qui tente de dominer sa consultation grâce à la construction d'une représentation spatiale se trouve dans une situation totalement différente de celle dans laquelle se trouve celui qui tente de s'appuyer sur une logi-

que du dialogue pour maîtriser sa relation à l'instrument. Si, dans le second cas, le problème venait de ce que l'interprétation de l'échange en termes de dialogue engendrait des malentendus, — source d'incidents, comme on l'a vu, car la communication avec un tel système n'est pas de même nature qu'un dialogue —, dans le cas d'une représentation spatiale, les difficultés peuvent survenir, au contraire, du fait que la situation ne s'interprète que trop bien à travers un modèle spatial qui n'est guère rassurant : le « labyrinthe ». Les difficultés pour se localiser, s'orienter, revenir en arrière, refaire la même chose, ainsi que la discontinuité et l'imprévisibilité essentielles du labyrinthe sont réellement représentatives du processus de consultation et peuvent être ressenties presque physiquement.

À cet égard, la présence d'un invariant spatial dans le cours de la consultation peut s'avérer aussi salubre qu'un fil d'Ariane : sur LISE, la présence de l'ensemble des fonctions disponibles, signalées, quelle que soit l'étape de consultation, dans un espace réservé à gauche de l'écran, permet à l'utilisateur de retrouver la même configuration à chaque pas et de reconnaître facilement les fonctions qui réapparaissent dans le processus de consultation. De fait, l'impression d'être perdu, le manque de points de repère sont moins fréquents sur LISE que sur GEAC.

## Le jeu

Il existe une catégorie de visiteurs qui « jouent » avec les caractéristiques inattendues de ces nouveaux systèmes : ceux-là sont parfaitement à l'aise dans le discontinu et dans l'imprévisible. Ils perçoivent bien combien les caractères des systèmes qu'ils manipulent sont spécifiques et en recherchent les effets, au lieu de tenter de les annuler en mobilisant des schémas d'appropriation anciens, destinés à produire des effets connus et prévisibles (logique du dialogue ou imaginaire spatial).

À l'occasion d'une erreur de formulation ou de choix de fonction, l'utilisateur qui se voit proposer d'autres références que celles attendues, ou se trouve engagé dans une étape de consultation autre que celle prévue, en profite pour s'intéresser à la liste inattendue

qui s'affiche à l'écran ou explorer une manipulation inconnue. Cet accident de parcours le met en situation de découvrir une richesse du fonds ou des possibilités techniques de l'outil qu'il n'aurait probablement pu découvrir volontairement. À l'inverse, on a observé des séances d'auto-apprentissage au cours desquelles l'utilisateur, qui expérimentait une recherche, ne parvenait pas à produire des résultats inattendus.

On ne peut s'empêcher de songer à une modalité de la « démarche d'occasion » par rapport aux démarches d'intention et aux démarches de dérive, telles qu'elles ont été analysées et décrites par Jean-François Barbier-Bouvet<sup>4</sup>. Cette démarche d'occasion permet à l'utilisateur de profiter de la discontinuité et de l'imprévisibilité du processus de consultation de deux façons différentes : découvrir et s'intéresser au fonds de la BPI tel qu'il se révèle en ces occasions ; découvrir et s'intéresser aux possibilités technologiques des systèmes telles qu'elles peuvent apparaître à l'occasion de manipulations.

L'essentiel n'est pas tant de disposer du choix le plus exhaustif possible de manipulations ou de documents afin de sélectionner dans les meilleures conditions « la » bonne manipulation et « le » bon ouvrage, que de faire le meilleur usage possible de ce qui arrive à sa disposition : possibilité de manipulation ou liste de documents...

Face à un hyperchoix qui détermine une situation culturelle nouvelle — il y a risque de consacrer plus de temps et d'efforts à recenser toutes les modalités de choix possibles qu'à exploiter le choix effectué —, cette démarche « ludique » peut être interprétée comme une « adaptation » culturelle, positive, une attitude probablement pas nouvelle, mais qui trouve des conditions particulièrement favorables pour s'exprimer.

L'imaginaire spatial du labyrinthe et la logique du dialogue permet-

3. Cf. note 1.

4. Cf. note 2.

tent de rendre compte du comportement des usagers de GEAC et de LISE. Les situations décrites dans la présente étude ne doivent surtout pas être envisagées comme un inventaire d'erreurs ou d'échecs de consultation, et il faut se garder de conclure que l'usager qui mobilise une démarche mentale telle que le dialogue court systématiquement à l'échec et à la déception.

L'enquête générale de fréquentation de la BPI, réalisée en mai 1988, permet de découvrir que 84 % des utilisateurs de GEAC et de LISE ont trouvé l'interrogation du terminal très facile ou assez facile.

Le paradoxe n'est qu'apparent et doit amener à s'interroger sur l'interprétation de tels taux de satisfaction. Ce n'est pas parce que le visiteur n'utilise pas les systèmes de consultation de la façon prévue que, pour lui, la consultation n'est pas « réussie » ; et ce, d'autant plus qu'une demande non satisfaite, pour un sujet, un titre ou un auteur donné, peut être interprétée comme un résultat « satisfaisant », puisqu'elle peut signifier qu'il n'existe aucun document sur le sujet, le titre, ou l'auteur demandé, à la Bibliothèque publique d'information. Rappelons également que l'imaginaire d'usage mobilisé par le visiteur

pour l'utilisation de ces nouveaux systèmes se laisse percevoir par l'observateur dans des conditions privilégiées à l'occasion des incidents de consultation : ceux-ci sont alors de véritables révélateurs et sont obligatoirement étudiés et mis en valeur dans une analyse telle que celle qui a été menée.

Il n'en reste pas moins que, lors de la conception de ces systèmes, le problème qui se pose est bien de tenir compte de cet imaginaire d'usage que les utilisateurs apportent avec eux : un système ne peut être jugé bon que du point de vue des usagers pour lesquels il a été conçu.

*février 1989*