



Joëlle Le Marec

Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Introduction

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.2366

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Paris

Année d'édition : 1990

Date de mise en ligne : 15 janvier 2019

Collection : Études et recherche

EAN électronique : 9782842462307



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

LE MAREC, Joëlle. *Introduction* In : *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1990 (généré le 15 mai 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/2366>>. ISBN : 9782842462307. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.2366>.

Ce document a été généré automatiquement le 15 mai 2023. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

Introduction

- 1 À l'entrée de la Bibliothèque publique d'information (Bpi) du Centre Georges Pompidou, avant même de franchir le tourniquet d'accès qui délimite l'espace de la bibliothèque proprement dite, le visiteur aperçoit la première batterie des écrans et claviers, avant-poste des dispositifs de consultation du catalogue qu'il découvre à chaque étage de la Bpi. Il y en a de deux types mais qui ne se distinguent pas clairement l'un de l'autre au premier coup d'œil : poste de consultation en ligne Geac et CDrom, Lise en plus des traditionnels volumes rouges et orange du catalogue imprimé.
- 2 Quelles que soient les intentions du visiteur, il ne peut échapper à une confrontation visuelle avec Geac ou Lise, pendant le temps qu'il passe à la Bpi. Du simple coup d'œil à l'installation prolongée devant le poste de consultation on observe la gamme infinie, nuancée, des relations qui s'établissent entre le visiteur et l'objet dans un ballet ordonné autour des rangées de postes, émergence visible des mille micro-décisions – approcher, s'arrêter, attendre... qui sont la résultante de la somme infiniment complexe des motivations et des contraintes de chacun. Le visiteur de la Bpi voit le paysage déjà nourri, saturé d'éléments et d'informations mises à sa disposition, enrichi encore de ces « trous noirs » qui cachent derrière un écran opaque une somme imprévisible, inquiétante, d'autres possibilités, d'autres informations. Elles multiplient vertigineusement les combinaisons de choix possibles pour l'utilisation du temps et des ressources disponibles durant un séjour à la Bpi.
- 3 L'informatique, lestée de la complexité et de la variété des enjeux qui lui sont associées, pénètre dans la bibliothèque du Centre Pompidou.
- 4 Le service des Études et de la Recherche s'était « attaqué » à la sociologie du public dès son origine enrichissant au fil des années les méthodes employées et multipliant les sujets étudiés dans des travaux qui avaient révélé la richesse d'une approche centrée sur les pratiques.
- 5 Pour aborder, cette fois-ci, les nouvelles formes d'accès au catalogue venues s'ajouter aux traditionnels volumes imprimés, c'est donc cette démarche que nous avons adoptée à notre tour : prendre le point de vue des usagers et étudier les caractéristiques de ces systèmes à travers les pratiques observées chez les visiteurs. Seul ce type de méthode se démarque d'une simple évaluation de l'efficacité technique des systèmes d'accès aux catalogues. C'est dans cette perspective uniquement qu'on pourra échapper à la

comparaison entre les possibilités théoriques des nouvelles technologies de l'information – l'informatique – et celles des systèmes traditionnels d'accès à l'information, tendance d'autant plus attrayante qu'elle emprunte confortablement, presque irrésistiblement, un mouvement d'idées porté par une conviction d'autant plus puissante qu'elle n'est jamais totalement formulée : l'informatique, véritable protégée technologique, serait capable de couvrir la totalité des usages des systèmes traditionnels encore mieux, et plus rapidement que ne le font ceux-ci, et un plus grand nombre encore d'autres usages.

- 6 Traduisons : le visiteur, grâce à ces systèmes, fait tout ce qu'il faisait avec les anciens systèmes, en mieux, et fera un grand nombre de choses nouvelles encore.
- 7 Les usages seraient intrinsèques à la machine, déterminés lors de sa conception, et ils s'imposeraient d'eux-mêmes. Si tel est effectivement le cas, cela doit pouvoir s'observer directement dans la pratique des usagers.
- 8 Nous avons décidé d'inverser la démarche et de partir non pas des performances théoriques du catalogue en ligne mais des usages réels qu'en font les visiteurs de la Bpi.
- 9 Une méthode entièrement qualitative semblait la plus appropriée pour se donner la possibilité de repérer le plus grand nombre de situations de consultation.

Méthodologie

- 10 Les observations ont été menées sur les systèmes Geac et Lise. Les données ont été recueillies en trois étapes :
 - une étape principale a consisté à observer 150 utilisateurs des systèmes Geac et Lise : 100 utilisateurs des systèmes Geac, qui sont les plus nombreux dans la bibliothèque et dont l'usage s'avérerait plus complexe que Lise (rappelons que la bibliothèque propose 55 terminaux Geac), 50 utilisateurs des systèmes Lise (8 postes sont proposés au public). A chaque fois, on a procédé à un relevé systématique de la totalité de leur démarche, observée de bout en bout. Il s'agissait de repérer différents types de situations de consultation, révélateurs des caractéristiques de ces systèmes, définis par rapport au point de vue de l'utilisateur ;
 - après avoir observé la variété, à la fois, des demandes et des cheminements une démarche complémentaire a consisté à mettre au point quelques tests pour une même demande. Il s'agissait de mettre à jour la diversité des cheminements possibles. Ces tests ont été passés à une vingtaine de personnes ;
 - quinze interviews non directives ont permis d'obtenir des éléments d'information supplémentaires concernant les logiques intellectuelles qui sous-tendent les différentes démarches des visiteurs.
- 11 Ces interviews étaient relativement courtes. Elles se déroulaient en effet près des postes de consultation, pour permettre à l'utilisateur de revenir au clavier en permanence.