Dominique Boullier, Franck Ghitalla, Laurence Le Douarin, Aurélie Neau et Pergia Gkouskou-Giannakou

L'outre-lecture
Manipuler, (s')approprier, interpréter le Web

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Outils méthodologiques

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.521
Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information
Lieu d'édition : Paris
Année d'édition : 2003
Date de mise en ligne : 6 juin 2013
Collection : Études et recherche
EAN électronique : 9782842461607

OpenEdition Books
http://books.openedition.org

Référence électronique
BOULLIER, Dominique ; et al. *Outils méthodologiques* In : *L'outre-lecture : Manipuler, (s')approprier, interpréter le Web* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003 (généré le 15 mai 2023). Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/bibpompidou/521>. ISBN : 9782842461607. DOI : https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.521.

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

Outils méthodologiques

Les phases de la méthodologie

Situation	Acteurs	Dispositif	Paramètres observés
PHASE 1 **situation « naturelle personnalisée »**	10 internautes (5 profils « Linux », 5 profils « AOL »).	Ordinateurs personnels. Environnement et pratiques habituels.	Environnement et dispositif structurés en fonction des schémas personnels.
PHASE 2 **situation « naturelle collective »**	10 internautes (5 profils « Linux », 5 profils « AOL »).	Stations de travail publiques (Bpi-Centre Pompidou) et tâches personnelles.	Reproduction des schémas dans une situation nouvelle, réorganisation du dispositif (y compris conflictuelle).
PHASE 3 **Situation « naturelle réduite »**	10 internautes (5 profils « Linux », 5 profils « AOL »)	Stations personnelles dans un environnement nouveau (modifié ensuite en stations personnelles à domicile avec trois tâches demandées (formulaire, recherche d'info, dossier à constituer).	Éprouver la notion de « dispositif » (pas limité à la station de travail). Modifié en observation de différentes tâches.
PHASE 4 **Situation « expérimentale"**	10 internautes (5 profils « Linux », 5 profils « AOL ») issus des trois groupes (en fait issus uniquement du groupe de la phase 3).	Environnement nouveau (Cyberbase Cité des sciences) et stations standard avec de nouvelles tâches imposées (mêmes types mais questions différentes).	Prégnances et stratégies de construction des schémas personnels (étudiés auparavant).

Fiche d'évaluation du profil. Prise de contact téléphonique

Provider

1 • Quel est votre fournisseur d'accès ?

• Depuis combien de temps ?

Indicateurs de compétence informatique

• L'enquêté connaît-il bien le domaine de la micro-informatique ?

• A-t-il déjà suivi une formation scolaire ou professionnelle sur la micro-informatique et/ou sur l'Internet ?

• Lit-il des revues d'informatique ou de jeux vidéo ? Lesquelles ? À quelle fréquence (abonnement, etc.) ?

• Programme-t-il sur ordinateur ?

• Qui s'est occupé de l'achat de sa machine ? A-t-il fait appel à un proche ou à un professionnel ?

• Qui s'est occupé du branchement et de l'installation de l'ordinateur ?

• A-t-il déjà soulevé le « capot » de son ordinateur ?

• Lui arrive-t-il de « bidouiller » sa machine, d'improviser et d'expérimenter ?

• Quand sa machine se bloque, comment réagit-il (panique, etc.) ? Tente-t-il de résoudre seul le problème ou fait-il appel à des proches ou à des services en ligne ?

• Quand il dispose d'un nouveau logiciel, tente-t-il de l'explorer seul ou a-t-il besoin d'assistance ? Recourt-il à la fonction Aide de son logiciel ? A-t-il lu les modes d'emploi avant d'utiliser ?

• Pense-t-il que c'est une technologie encore compliquée ?

Scénario de la séance d'observation et consignes

Phase 1 : recrutement par contact téléphonique (voir fiche « évaluation du profil »).

Phase 2 : session d'observation (voir fiche « paramètres et indicateurs de l'observation »).

Phase 3 : compléter, sur site, la fiche de renseignement (voir fiche Caractéristiques de la machine, de la connexion et de l'utilisateur). Pour la conduite de la phase 2, suivre le scénario suivant, en supposant que le dispositif d'observation et d'enregistrement des traces soit installé et fonctionne :

L'espace bureau de l'ordinateur

Il s'agit de repérer l'organisation générale du bureau, en se focalisant sur les dossiers et documents personnels. Notamment :

- Les degrés de hiérarchisation (dossiers, sous-dossiers...) ;
- Les formes d'affichage des répertoires (pleine page, réduit, utilisation du multifenêtrage ou non, de la barre d'état...) ;
- Les noms (ou labels) donnés aux différents répertoires.

Il s'agira de faire faire à l'observé :

- Une « visite guidée » ;

- Deux épreuves visant à faire émerger les stratégies de navigation et d'exploitation de l'interface :
- « Allez récupérer le dernier document sur lequel vous avez travaillé »
- « Pouvez-vous aller chercher le document X ? » (document repéré auparavant par l'observateur).

La navigation sur le Web

19 L'essentiel de la session d'observation se déroule ensuite à partir de la consigne générale : « Vous allez utiliser l'Internet à votre façon habituelle en continuant ce que vous avez commencé ou en reprenant ce que vous faites le plus souvent et qui vous soit utile. »

20 On s'attache ainsi à observer les types d'activité qui peuvent éventuellement précéder l'ouverture d'une session sur le Web (comme, par exemple, la gestion du mél). À cette consigne, s'en ajoute une seconde portant sur la nécessaire verbalisation de l'activité et la phase d'autoconfrontation :

21 « Pouvez-vous expliquer à haute voix ce que vous faites durant votre utilisation de l'Internet ? Cela m'intéresse mais dans tous les cas nous reviendrons avec vous sur les moments qui demandent des commentaires plus approfondis. »

22 La fiche Paramètres et indicateurs de l'observation signale les indices à relever et à noter au cours de l'observation. La phase d'autoconfrontation a pour objectif d'extraire des indicateurs verbaux pour les paramètres difficilement extractibles directement de l'observation. Dans la fiche, ces indicateurs sont formulés sous forme de questions à poser à l'observé.

Grille de codage et de recueil

Paramètres et indicateurs de l'observation

TITRE	INDICES	QUESTIONS (et modes d'extraction)
MODES D'ACCÈS	Comment démarre la session : • Offre directe du prestataire (page d'accueil, sites référencés…); • Offre indirecte (moteur); • Accès personnalisé (à partir d'un document classé).	
REPÉRAGE Stratégies d'exploitation des dispositifs de navigation	Utilisation : • Des signets; • Des historiques; • Par av./retour.	
NAVIGATION SOCIALE Construction (sociale) de la fiabilité des sources (références, médiateurs)		Comment apprenez-vous l'existence d'un site? Est-ce que vous visitez régulièrement certains sites? À qui ou à quoi faites-vous confiance pour trouver des informations?
PERTINENCE Repérage de l'information pertinente avant l'accès au site		Formes de requête. Sur quels critères vous basez-vous pour identifier le contenu d'un site? Faites-vous attention au nom du site? Aux méta-informations données par un moteur? Aux sites indexés par d'autres sites?
STRATÉGIES Ruptures éventuelles de stratégies de recherche	Rupture de stratégies (changement de thématique et/ou changement de façons de faire).	Pourquoi avez-vous changé de façon de faire ou de thème dans votre recherche?
TACTIQUES Façons de faire pour atteindre une information recherchée	Critères de poursuite et d'arrêt. Récurrence des mêmes tâches. Retour au moteur. Cumul des pages. Types de lien exploités. Simultanéité des tâches.	Vous contentez-vous d'un seul site dans votre R.I.? En quoi les sites retenus paraissent complémentaires?

STOCKAGE Formes de capitalisation matériedle	• Où les documents extraits sont -ils stockés? • Comment sont-ils extraits (copie html, aspirateurs de sites…). • Sous quelle forme sont-ils stockés (protocoles: html, texte…).	
BALISAGE Procédures d'indexation	Type de classement (niveaux d'arborescence). Types d'inscription: nommage surtout et ses propriétés + commentaires, résumé, références ou renvoi à d'autres documents. Outils d'inscription (post-it par ex.).	Comment repérez-vous les documents extraits?
TRAITEMENT Dispositif et modalités de conservation-modification de l'information, passage d'un document d'une application à une autre	Repérage des procédures techniques et du chaînage des applications. Les documents sont-ils recopiés, modifiés, tronqués, envoyés?	Réexploitez-vous les informations en employant d'autres applications comme le traitement de texte ou la retouche d'images?
ERGONOMIE Exploitation des fonctionnalités techniques des navigateurs et de l'interface du site	Exploration par ouverture de fenêtres, par déroulement systématique, par activation des liens linéairement.	
LECTURE (Stratégies de, voir Richaudeau)	Revenir sur deux pages et noter les situations critiques (balayage rapide, lecture lente, verbalisation, problème de compréhension, de vue globale).	Comment pensez-vous balayer un document ? Est-ce que certains éléments (signalisation de lien, titres, illustrations…) font saillance? Des éléments du documents ont-ils représenté pour vous des indices ?
ISOTOPIE (Présomptions de)	Noter les verbalisations en cours. Écarts comptes rendus des acteurs et données issues de l'observation.	Qu'attendez-vous à trouver quand vous explorez un site ou un document? Si abandon, pourquoi (ne correspondait pas aux attentes, etc.) ?

CATÉGORIES RECONSTRUITES (après coup en première analyse)		
EXPLOITATION Types de tâches dans l'extraction de l'information	Information *mining, farming, manufacturing.*	
UNITÉ Technique et topographique de l'activité		Comment repérez-vous que vous naviguez toujours dans le même site ? Naviguez-vous sans vous préoccuper de l'organisation interne des sites (en allant par exemple directement à un document) ?
DIVERSITÉ / DENSITÉ de l'information par rapport à l'unité d'activité		Quand vous faites une recherche, certains sites ou documents vous paraissent-ils à la lecture plus pertinents ? Comment gérez-vous le fait que dans un site ou un document, plusieurs informations différentes sont présentes (multiplicité des thèmes, des points de vue, etc.).

Nouvelle grille de codage

Paramètres et indicateurs de l'observation (version 3)

TITRE		INDICES	QUESTIONS (et modes d'extraction)
EXPLOITATION ERGONOMIQUE DE L'INTERFACE (stratégies d'exploitation des dispositifs de navigation, au niveau de la machine)	**Navigateur**	• Signets (activation) ; • Historiques ; • Av./retour ; • Récurrence des mêmes tâches ; • Retour au moteur ; • Cumul des pages ; • Types de lien exploités (listes, ou internes aux sites) • Simultanéité des tâches ; • etc.	
	En général	• Déplacement dans plusieurs fenêtres ouvertes ; • Barre d'état ; • Plein écran ; • Fermeture systématique des fenêtres ; • etc.	
RECHERCHE (repérage de l'information pertinente avant l'accès au site)	**Représentation**		Représentation du fonctionnement du moteur.
	Interprétation des résultats		Sur quels critères vous basez-vous pour identifier le contenu d'un site? Faites-vous attention au nom du site? Aux méta-informations données par un moteur? (Aux sites indexés par d'autres sites?) Quels sont les 3 mots qui vous paraissent les plus importants?
	Tactique Évaluation de l'information et réorientation de la recherche.	Critères de poursuite et d'arrêt. Gestion des « pannes ».	Vous contentez-vous d'un seul site dans votre R.I.? En quoi les sites retenus paraissent complémentaires?

NAVIGATION SOCIALE Construction (sociale) de la fiabilité des sources (références, médiateurs)			Comment apprenez-vous l'existence d'un site ? Est-ce que vous visitez régulièrement certains sites ? À qui ou à quoi faites-vous confiance pour trouver des informations ?
TRAITEMENT (Formes de capitalisation matérielle) (dispositif et modalités de conservation-modification de l'information, passage d'un document d'une application à une autre)	**Immédiat**	• Où les documents extraits sont-ils stockés ? • Comment sont-ils extraits (copie html, aspirateurs de sites…). • Sous quelle forme sont-ils stockés (protocoles : html, texte…). • Les documents sont-ils transmis ?	
	Différé	Repérage des procédures techniques et du chaînage des applications. Les documents sont-ils recopiés, modifiés, tronqués ?	Réexploitez-vous les informations en employant d'autres applications comme le traitement de texte ou la retouche d'images ?
LECTURE (stratégies de, voir Richaudeau)		Revenir sur deux pages et noter les situations critiques (balayage rapide, lecture lente, verbalisation, problème de compréhension, de vue globale). Quand passe-t-on en « mode lecture linéaire » ?	Comment pensez-vous balayer un document ? Est-ce que certains éléments (signalisation de lien, titres, illustrations…) font saillance ? Des éléments du documents ont-ils représenté pour vous des indices ?
ISOTOPIE (présomptions de)		Noter les verbalisations en cours. Écarts comptes rendus des acteurs et données issues de l'observation. Accessible quand il y a non-correspondance aux attentes.	Qu'attendez-vous à trouver quand vous explorez un site ou un document ? Si abandon, pourquoi (ne correspondait pas aux attentes, etc.) ?

EXPLOITATION ERGONOMIQUE DES RESSOURCES ET FONCTIONNALITÉS DU SITE (exploitation des fonctionnalités techniques des navigateurs et de l'interface du site)		Exploration par ouverture de fenêtres, par déroulement systématique, par activation des liens linéairement. Moteur interne, onglets, menus… Reconnaissances des liens et de la structure.	

CATÉGORIES RECONSTRUITES			
EXPLOITATION	(Types de tâches dans l'extraction de l'information).	Information *mining, farming, manufacturing, strolling.*	
	Stratégies (ruptures éventuelles de stratégies de recherche)	Rupture de stratégies (changement de thématique et/ou changement de façons de faire). Décrochages (variations de concentration).	Pourquoi avez-vous changé de façon de faire ou de thème dans votre recherche ?
UNITÉ (technique et topographique de l'activité)			Comment repérez-vous que vous naviguez toujours dans le même site ? Naviguez-vous sans vous préoccuper de l'organisation interne des sites (en allant par exemple directement à un document) ?
PRISE EN CHARGE		Ex. « bureau », « mode d'accès », « balisage ».	

Protocole de la séance d'observation (phase 3 et phase 4)

Principes

Organisation générale

23 • 10 sujets sélectionnés avec les mêmes critères et le même mini-questionnaire que précédemment, en veillant particulièrement à une diversité de niveaux de formation plus grande (des contacts seront pris directement à la Cyberbase pour sortir des réseaux personnels).

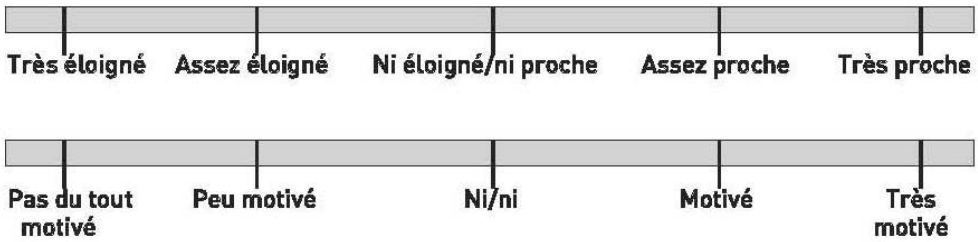
24 • Une observation de navigation libre est effectuée pendant 10 minutes de façon à rapprocher le sujet de nos observations précédentes pour comparaison. Avec autoconfrontation ensuite : maxi 20 minutes en tout.

25 • 2 phases successives pour chaque sujet : Environnement familier (domicile) – environnement » neutre » (Cyberbase de la Cité des sciences) (soit une séparation au minimum d'une journée à prévoir)

26 • Chaque phase est articulée autour de 3 tâches (voir tableau ci-après), chacune durant une vingtaine de minutes. [Ne pas hésiter à interrompre l'internaute même s'il n'a pas atteint l'objectif de départ.]

27 • Avant chaque tâche, une autoévaluation des anticipations, de la distance culturelle et de la motivation est effectuée sous la forme suivante :

- *Question : » Qu'est-ce que cette question / ce thème vous évoque ? » ; » À quoi cette question / ce thème vous fait-elle/il penser ? »*
- *Question : « Où vous situeriez vous sur cette échelle pour décrire votre proximité avec le sujet abordé ? »*
- *Question : « Où vous situeriez vous sur cette échelle pour décrire votre motivation pour le sujet abordé ? »*



28 • Le questionnement se fait au fur et à mesure, pendant le déroulement de l'exécution des tâches, en fonction de points d'arrêt qui seront définis de façon standard. L'autoconfrontation est seulement prise en compte pour la navigation libre. Pour les phases dirigées et expérimentales, l'effet de ralenti dans l'action n'est plus gênant car nous sommes en situation non naturelle.

Conditions matérielles

À domicile :

- Toute l'observation est enregistrée sur cassette audio.
- Toute la navigation (copie d'écran) est enregistrée au moyen d'ODS sur un Zip.

• On sauvegardera également : les favoris, l'historique de la navigation et les documents produits (tâche 3 en particulier).

À la Cyberbase :

29 – Mêmes principes : L'utilisateur dispose d'une machine neutre, vierge de tout fichier personnel ou autre personnalisation. Elle tournera sous Windows 98 (la plus familière, peut-on supposer) et sera équipée du Pack Office, d'Internet Explorer, ainsi que de Netscape. Elle sera reliée à une imprimante et munie d'un lecteur de disquettes.

Recommandations particulières

30 – Bien préciser qu'il ne s'agit pas du tout d'une évaluation de performance ou de temps, et qu'il n'y a aucun enjeu quant à l'achèvement ou non d'une tâche.

Déroulement

		Tâche prescrite	Déroulement
TÂCHE 1 **But opératoire, remplir un formulaire** Durée maxi : 20 minutes	Domicile	Remplir le formulaire de recherche d'appartement sur le site de la FNAIM.	**Introduction :** distance culturelle et motivation (passation des échelles) **Recueil :** Verbalisations. Interruptions à formaliser **Évaluation** de sa propre recherche sur une échelle de satisfaction.
	Cyberbase	Réserver un Paris-Helsinki au prix le plus avantageux sur le site d'Air France.	
TÂCHE 2 **Rechercher une information précise** Durée maxi : 20 minutes	Domicile	Nombre d'élus RPR au conseil général de l'Orne.	**Introduction :** Distance culturelle et motivation (passation des échelles) **Recueil :** 3 interruptions : • Page de résultat de moteur de recherche ; • Endroit intermédiaire significatif ; • Antépénultième écran (passage obligé avant la réponse). À chaque fois : • « Que vous attendez-vous à trouver à la page suivante ? » • « Qu'est-ce qui attire votre attention dans cette page ? » • « À quel distance pensez-vous être de la réponse ? » (avec échelle, la même que pour la distance culturelle). **Évaluation** de sa propre recherche sur une échelle de satisfaction.
	Cyberbase	Quel est le directeur général de la société gérant les transports en commun (bus) à Nanterre ?	
TÂCHE 3 **Collecte d'informations, préparer un dossier** Durée maxi : 20 minutes	Domicile	L'existence des extraterrestres	**Introduction :** « Imaginez que vous ayez à recueillir des informations afin d'aider un enfant en train de préparer un exposé sur… » Distance culturelle et motivation (passation des échelles). **Recueil :** Verbalisations. Interruptions à formaliser. **Évaluation** de sa propre recherche sur une échelle de satisfaction.
	Cyberbase	Le premier *Loft Story* sur M6	

Récapitulatif du traitement des thèmes

Thème	Abordé à travers…
Lecture	Abandonnée dans son aspect général. La lecture ciblée est approchée quand on cherche à savoir ce qui accroche l'œil dans une page.
Isotopie	Abordé un peu partout (bien faire verbaliser les moments où il y a déception) et aux moments de pause (« Que vous attendez-vous à trouver? ». Cf. ci-dessus.
Prise en charge	Indices verbaux essentiellement.
Appropriation	Distance culturelle – Évaluation de son propre parcours. « À quelle distance … ? »
Persistance de schémas personnels	Comparaison entre les deux phases.
Ergonomie	En particulier au moment des « pauses » : « espace de travail », « éléments attirant l'intention »
Traitement	Essentiellement visible au niveau de la troisième tâche (avec équipement normalisé disponible).
Navigation sociale	Confirmer par navigation libre.

Profils des enquêtés

Phase 1

Noms des personnes interviewées	Âge	Profession	Diplôme	Revenus du ménage net/mois	Connexion	Profil
Mike (test)	30 ans	Ingénieur informatique	Ingénieur	< 15 000 F	Mac connexion modem abonnement Club-Internet	Linux
Léa (test)	28 ans	Étudiante	DEA	< 5 000 F	PC connexion AOL	AOL
Florence (test)	27 ans	Enseignante	Maîtrise	< 15 000 F	PC connexion Free	AOL
Jérôme	29 ans	Ingénieur informatique/bio technologie	Ingénieur	< 15 000 F	PC connexion modem abonnement Club-Internet	Linux
Uryèle	27 ans	Enseignante	DEA	< 10 000 F	PC Wanadoo	Linux
Vincenzo	28 ans	Enseignant	CAPES	< 15 000 F	PC	AOL
Marc	40 ans	Enseignant	CAPES	< 20 000 F	PC Wanadoo	AOL
Geoffroy	25 ans	Développeur informatique	École de commerce Bac +5	< 10 000 F	PC connexion modem abonnement Club-Internet	Linux
Julien	23 ans	Publicitaire Web	École de commerce Bac +5	< 20 000 F	PC connexion modem abonnement PC connexion	Linux
Cyril		Ingénieur informatique	Ingénieur	< 20 000 F	ADSL PC connexion	Linux
Karine	28 ans	Assistante sociale	Bac + 2	< 20 000 F	modem Club - Internet PC connexion Free	AOL
Jeff	28 ans	Secrétaire	Bac+ 2	< 10 000 F	PC connexion	AOL
Gaëtan	26 ans	Ingénieur SAV	Bac + 3	< 20 000 F	modem AOL PC connexion	AOL/ Linux
Manu	24 ans	Étudiant	Bac+3	< 5 000 F	Wanadoo	Linux

Phase 2

Noms des personnes interviewées	Âge	Profession	Diplôme	Revenus du ménage net/mois	Connexion	Profil
Alain	19 ans	Étudiant en sociologie	Deug	irréguliers	sans	AOL
André	55 ans	Retraité	Bac	25 000 F	sans	AOL
Karl	52 ans	Retraité fonctionnaire		> 10 000 F	PC	Linux
Mourad	32 ans	Administrateur de site Web	Bac +5 économie	< 20 000 F	PC	Linux
Nicolas	20 ans	Étudiant en licence de cinéma	Deug	nc	PC	Linux
Stéphane	20 ans	Étudiant BTS Informatique industrielle	Bac	nc	PC	Linux/ AOL
Catherine	37 ans	Ingénieur informatique	Doctorat	11 000 F	PC	Linux
Halima	38 ans	Comptable sans emploi		> 10 000 F	sans	Linux/ AOL
Manuela	44 ans	Artiste	École des Beaux-Arts	Irrégulier	PC	AOL
Myriam	17 ans	Lycéenne (terminale S)	BEPC	nc	PC	AOL

Phases 3 et 4

Noms des personnes interviewées	Âge	Profession	Diplôme	Revenus du ménage net/mois	Connexion	Profil
Dov	33 ans	Musicien	Diplôme de piano	nc	PC connexion câble (Noos)	AOL
Ivana	20 ans	Étudiante	Etudiante en droit	nc	PC connexion « Free »	AOL
Benoît	30 ans	Ingénieur chargé de recrutement dans l'industrie automobile	Ingénieur génie des systèmes mécaniques UTC	< 25 000 F	PC connexion ADSL Wanadoo	Linux
Pascal	36 ans	Reporter-photographe	DEA d'histoire médiévale	15 000 F	Mac Paiement à la connexion Free	AOL
Didier	71 ans	Enseignant à la retraite	Professeur de mathématiques	25 000 F	PC Paiement à la connexion Wanadoo	AOL
Irad	28 ans	Directeur de production Audiovisuel	HEC	14 000 à 15 000 F	PC connexion câble Noos	Linux
Annie-Laure	29 ans	Adjointe administrative	DESS d'audiovisuel et d'informatique pour l'Éducation	nc	PC connexion ADSL	Linux
Maurice	40 ans	Marin sans emploi	Certificat d'études primaires	nc	PC connexion ADSL	AOL
Laurent	29 ans	Responsable commercial	BTS de bio-physique ; spécialisation de technico-commercial (Bac + 3)	nc	PC connexion Wanadoo	AOL
Marie-Carmen	34 ans	Assistante DRH	Bac professionnel	nc	PC Connexion ADSL	Linux/ AOL