



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

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

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

La cohérence des schémas

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.511

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Année d'édition : 2003

Date de mise en ligne : 6 juin 2013

Collection : Études et recherche

ISBN électronique : 9782842461607



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

BOULLIER, Dominique ; et al. *La cohérence des schémas* In : *L'outre-lecture : Manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003 (généré le 03 mai 2019). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/511>>. ISBN : 9782842461607. DOI : 10.4000/books.bibpompidou.511.

Ce document a été généré automatiquement le 3 mai 2019. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

La cohérence des schémas

Construction logique

- 1 Nous avons abordé la question des schémas, nous approfondirons ici les problèmes de cohérence qui y sont liés. Une représentation ou un schéma doit être cohérent et assurer ainsi sa propre « logique » (même si celle-ci peut-être exclusive à un individu). Le schéma, d'ailleurs, apparaît d'abord chez les usagers comme une sorte de « noyau de certitudes », parfois déconcertantes. Mais il paraît d'autant plus « logique » qu'il correspond chez l'utilisateur à un principe de cohérence, souvent construit sur la base de premières expériences. Qu'il y ait des stratégies de conduites plus efficaces en théorie n'est pas ici le problème. Pour chaque acteur le schéma est moins porteur d'efficacité que de stabilité devant l'univers totalement relativiste que représente l'Internet (sans structures clairement identifiables, règles, certitudes). On admettra, certes, que les observés peuvent reconstruire *a posteriori* une forme de cohérence qui n'était peut-être pas dans l'activité (et c'est méthodologiquement parfois le danger des verbalisations). Le schéma, cependant, assure l'utilisateur de la justesse de sa stratégie, de la certitude de pouvoir ainsi capitaliser une forme d'expérience et d'appréhender des situations inédites auxquelles le Web l'a habitué.

Justification

- 2 Les occurrences du terme « donc » sont extrêmement nombreuses, de même que les tournures logiques du type « c'est pour ça que ». Les « je ne sais pas » sont finalement assez rares (seule Karine en emploie) et traduisent probablement plus une défaillance de l'interviewée à expliquer ses choix après coup qu'un parcours complètement arbitraire. Si on peut mettre en doute le véritable caractère logique de toute action sur l'Internet, il est en tout cas à peu près certain qu'il n'y a jamais d'arbitraire complet, et que l'on s'attend toujours à quelque chose, même flou.
- 3 L'étape suivante va consister à expliquer une situation, à la justifier, en particulier une situation qui ne marche pas comme prévu (« Je n'ai pas compris », « ce n'était pas clair », « on ne voit pas... »), ou au moins à trouver une cause à cette situation problématique. On

peut ainsi accuser la machine, le programme, voire même indirectement le concepteur d'un site. Ce n'est pas l'utilisateur qui est en cause car « c'est un défaut » et « ce n'est pas normal ».

- 4 De nombreuses données issues de la seconde phase d'observation concourent à illustrer le principe de cohérence des cadres de représentation :
- 5 « Il y a un problème ?
 - Oui. J'ai envie de créer un CV et je mets le code d'accès et le code secret mais ils ne veulent pas.
 - Il ne reconnaît pas...
 - Il faut cliquer dessus. Là, c'est bon. En fait, c'est mal informé.
 - D'accord.
 - C'est mal mis en surbrillance. Il faut directement cliquer dessus. C'est tout petit. Code d'accès... Lettre... Je ne comprends pas, là. Logiquement, le code secret, j'avais déjà essayé auparavant, il le met en étoiles. »
- 6 Ici, pour Stéphane, tout est à remettre en cause, sauf la cohérence de son activité. Pour Nicolas, c'est un peu la même chose, mais sur le mode de la comparaison des pages.
- 7 « Non. Disons que le deuxième m'a induit en erreur par le terme compatibilité. En fait, c'était une référence à la compatibilité du DVD + RW entre des lecteurs différents, mais pas du tout les compatibilités entre les deux. Disons que, dans les deux formats, la deuxième page était plus précise au niveau des formats et celle-là plus générale. »
- 8 Mais, pour certains internautes, le système n'est au contraire pas remis en cause, l'information est supposée exister quelque part, mais c'est l'internaute qui n'est pas capable de la trouver. Ce type de situation est resté peu représenté au cours des observations mais sa valeur réside dans le fait que l'on y assiste parfois (car on peut aussi abandonner) à une réévaluation des cadres de l'activité. Pour André, par exemple, le problème n'est pas celui de l'existence ou non de la possibilité de s'inscrire à une association. Cet aspect n'est pas remis en cause, il pense simplement « mal s'y prendre » mais n'envisage pas que ce qu'il cherche puisse ne pas exister. Il n'a pas trouvé la porte, il n'a pas trouvé son interlocuteur, il n'a pas pu se présenter. L'Internet a ses faces cachées, inaccessibles, si on ne trouve pas l'entrée « secrète ». On peut faire le tour d'un livre et acquérir la certitude que ce qu'on recherche ne s'y trouve pas, c'est plus difficile en considérant toute une bibliothèque, et cela semble tout simplement impossible sur l'Internet.

Gérer l'inconnu

- 9 Il semblerait, en tout cas, que l'inconnu, les situations très ou complètement incertaines, laissent rarement indifférent¹. Pour certains, elles vont être prétextes à de nouvelles découvertes, elles ont manifestement un côté attirant. Pour d'autres, au contraire, elles vont constituer un obstacle « insurmontable » (que l'on ne va pas se donner la peine d'essayer de surmonter). Elles sont alors un prétexte à l'élimination de certaines possibilités, une occasion finalement de réduire le champ des possibles et, par conséquent, une manière de sélectionner un lien de manière tout à fait opportuniste². C'est particulièrement dans ce genre de moments que l'on distingue bien, nous semble-t-il, les comportements volontaires (aller vers la nouveauté) des comportements plus

timorés (se méfier de la nouveauté). Dans les deux cas, les usagers ont aussi à évaluer la cohérence de leurs propres schémas d'activité.

- 10 « Là, on revient. Qu'est-ce qui te fait dire : voilà, ça je vais cliquer dessus. Je me souviens, pour Dégriftour, tu connaissais le nom. Mais pour les autres, est-ce que tu as regardé les résumés ? Comment tu as fait pour ne pas les sélectionner en fait ?
- 11 – J'ai regardé le titre et le résumé vite fait. Genre Promovacances, je ne connaissais pas, donc j'ai regardé. Mais ça ne me disait rien parce que je ne connaissais pas le titre. Donc, je n'y suis pas allée. Travelprice, j'ai failli parce que ça me disait quelque chose de nom. Et je sais qu'après j'ai continué et je suis allée sur Nouvelles Frontières. Il y avait aussi autre chose. J'étais partagée entre ceux qui proposaient des tarifs intéressants, des voyages à prix dégriffés et ceux que je connaissais. C'était ces deux trucs-là qui motivaient ma recherche. »
- 12 Pour Karine, la recherche semble guidée par des indices lui rappelant ce qu'elle connaît de mémoire ou de réputation. C'est aussi le cas de Gaëtan :
- 13 « Quasiment, oui. En fait, si j'ai bien compris, tu prends le premier et tu vas voir comme ça. Pas jusqu'en bas, mais tu descends et, en fonction du nom, de l'adresse qui te semble connue.
- 14 – Souvent, si j'ai un doute, j'essaie. J'évalue très rapidement le site. Si ce n'est pas ce que je recherche, je sors. »
- 15 Il est très probable que toutes les tentatives d'explications des difficultés rencontrées participent d'une tentative de rationalisation explicite des cadres de représentation. Julien, confronté à une réponse imprévue, tente de trouver une explication satisfaisante (qui, dans la mesure du possible, puisse s'accorder à son schéma) ; on peut aussi conclure à un dysfonctionnement du système (Geoffroy) ou refuser la situation (Gaëtan). Pour Geoffroy, c'est le site qui « a dû fermer » :
- 16 « Je surfe de moins en moins ici. On va souvent au ciné donc je vais souvent sur AlloCiné. Donc, allons sur AlloCiné. AlloCiné a changé d'adresse. Je vois Erreur.
- Non, je ne vois pas d'erreur. Et, en plus, il était dans tes signets, donc c'est qu'il devait marcher jusqu'à présent.
 - On va essayer «.com », mais c'est «.fr », AlloCiné. Il n'existe plus. Magnifique ! Bon, dans ces cas-là, je vais sur un autre. Ça, ça ne m'est jamais arrivé sur AlloCiné mais... Quand je ne connais pas les URL, je mets plus facilement «.com » que «.fr ». Parce que souvent les «.com » redirigent vers les «.fr ». Je vais en rouvrir une autre parce que ça m'intrigue. C'est bizarre ça. Il a dû fermer. Je fais généralement des recherches sur AlloCiné ou Monsieur Cinéma. Surtout AlloCiné parce qu'on a la carte, on est abonné. »

Les tests

- 17 Toujours dans cette logique d'explication et de rationalisation, la pratique des tests, peu répandue (nous n'avons guère qu'un cas vraiment net : celui de Geoffroy), nous paraît particulièrement intéressante. Ces « tests » interviennent alors que le système ne fonctionne pas ainsi qu'il le devrait (du point de vue de l'utilisateur). Il s'agit de mettre au clair une situation en ne restant pas dans une posture où du flou subsisterait, c'est peut-être aussi une manière de se conforter en tant qu'utilisateur averti. La mise en œuvre de ces types de tests réclame une connaissance assez approfondie du système, en tout cas

suffisante pour prévoir les réactions de la machine de manière assez fine pour pouvoir, le cas échéant, déceler des anomalies. C'est ici le cas de Geoffroy :

- 18 « Alors, on va retrouver au moins l'intitulé... Mon Napster a quelques problèmes en ce moment. Je ne sais pas s'il marche encore. Il y a deux semaines, je l'ai trouvé. On va recommencer.
- Tu fais un test, là ?
 - Oui, je fais un test avec Daho, pour voir s'il me trouve quelque chose.
- 19 Oui, j'ai vraiment un problème parce qu'il ne m'en trouve qu'un et normalement il devrait y en avoir beaucoup plus. On va chercher sur Johnny Hallyday que je déteste.
1. 1. ■ C'est tout ?
- Il y a carrément un problème.
 - Dix résultats pour Johnny Hallyday, effectivement c'est peu.
 - Il y a peut-être des trucs avec des droits d'auteur maintenant ? » [Intervention d'une tierce personne dans la pièce.]

Emprunts

- 20 Nous l'avons déjà dit, les connaissances du système utilisées par les utilisateurs proviennent essentiellement de leurs expériences, informatiques surtout, mais pas uniquement. Toute expérience permet une bonne analogie pour construire un schéma opérationnel. L'emprunt de schémas par analogie pour agir sur le Web peut être fréquent, notamment en fonction de l'expérience de l'acteur.
- 21 L'analogie la plus frappante est probablement celle consistant à essayer de retrouver dans le dialogue homme / machine les conditions du dialogue entre deux personnes. On remarque chez certains interviewés (plutôt « profil AOL ») une tendance à humaniser l'ordinateur dans leur manière d'en parler, d'en décrire le fonctionnement. « Il » est décrit comme une personne qui semble faire des choix, etc. On constate en particulier de nombreuses utilisations des pronoms « il », « ils » et « elle », ou l'emploi d'expressions s'appliquant généralement à des êtres humains, mais appliquées à l'ordinateur : « Il ne veut pas », « la machine est perdue », « ils n'ont pas accepté », etc.
- 22 Il peut s'agir de considérer que l'ordinateur fonctionne plus ou moins comme un (cerveau) humain, ou bien d'imaginer que par l'intermédiaire de l'écran on a affaire à de « vraies » personnes humaines en relation plus ou moins directe (les « il » et « ils » peuvent en effet désigner soit la machine, soit de mystérieux personnages agissant à travers elle). Ceci est d'autant plus facile qu'avec l'Internet, on est d'emblée dans le contexte d'une communication à distance dont les partenaires semblent rester cachés. Il s'agit sans doute aussi d'une stratégie minimale, mais aussi la plus spontanée, pour tenter de se créer un parcours signifiant alors que les connaissances spécialisées manquent³. Mais le schéma semble ne pas résister très longtemps, pour devenir plutôt un idéal de fonctionnement de l'ordinateur pour que tout devienne plus facile, à la recherche de celui qui saurait comprendre les attentes profondes de l'utilisateur et y répondre sans la moindre ambiguïté.
- 23 Le monde du livre semble également constituer fréquemment un cadre plus ou moins explicite, sans doute parce que c'est encore la référence de l'univers informationnel (au moins pour plusieurs générations). Le Web est assez facilement considéré comme une

encyclopédie géante, ou une bibliothèque, ne serait-ce qu'en terme d'organisation de l'information. Une autre analogie consiste à rapprocher le dispositif du Minitel. Karine, par exemple, cherche à comprendre comment elle a pu calquer sa façon de gérer les signets de son navigateur avec ses habitudes avec le Minitel :

- 24 « Alors, j'ai vu que tu regardais tous tes signets. Et qu'est-ce que tu y cherchais exactement ? »
- 25 – J'y cherchais une agence de voyages. Ah ! Non, ça c'était quand on commençait les horaires. [...] Je cherchais SNCF. Je croyais que c'était dans les signets, que ça avait été repéré. Parce que, par exemple, quand je vais sur le Minitel directement, ils sont déjà répertoriés : horaires SNCF, horaires avion. Donc je pensais qu'il y avait la même chose dans les signets. »

La Webville

- 26 « Sur le Web, on doit trouver des informations pratiques. » Pour André, une information pratique, c'est pouvoir s'inscrire, « qu'on lui demande de se présenter ». Il se replace vraiment dans un parcours « terrestre », où l'on va frapper à la porte de l'association dont on a l'adresse, afin de s'y inscrire. Dans ce cas, les choses ne se passent pas comme prévu, il ne trouve pas la porte du local, mais juste un panneau donnant quelques informations générales. Pourtant, il ne peut pas ne pas y avoir un bureau ! S'il avait pu entrer dans le bureau, il aurait exprimé sa demande à un interlocuteur, on lui aurait tendu un formulaire trouvé dans le tiroir d'un bureau, d'une armoire on lui aurait sorti un classeur avec, pour chaque association locale, un descriptif de ses activités (notons aussi que même dans ce genre de situations physiques, on peut être déçu du résultat). André nous renvoie vers une « Webville » imaginaire, avec ses « adresses », comme celles de bâtiments, ces sites dans lesquels on peut entrer, ces liens s'ouvrant comme des portes que l'on pousse. Finalement on a l'impression que pour lui, tout ce qui peut se faire « en vrai », pourrait se faire sur le Web, comme une gigantesque projection virtuelle du monde accessible sur un écran. C'est aussi ce type de représentations que nous avons parfois rencontré au cours de l'enquête, quand les usagers détaillent, non ce qu'est leur expérience du Web, mais le Web tel qu'il devrait être.
- 27 « On ne comprend pas si cette brochure disponible est faite aussi pour l'accueil en résidence temporaire en France. Ce n'est pas clair en fait. Je trouve toujours qu'il y a un défaut de communication. Et c'est paradoxal parce que ça, c'est une information importante. L'intérêt d'aller sur l'Internet, c'est pour avoir plus d'informations détaillées, plus vite, sans se déplacer, alors que je dois me déplacer pour acheter un livre, une brochure. Ça ne sert à rien. L'intérêt de l'Internet est de ne pas se déplacer. Je pense ! »
- 28 Le Web, en réalité, échappe toujours, à un moment ou à autre, aux différents cadres imposés par les acteurs. Il est difficile, pour la plupart d'entre eux, d'entrevoir un ordre ou un principe général d'organisation de l'information où différents éléments participeraient d'un tout cohérent. D'où, évidemment, le reproche d'un manque de « précisions » ou de « détails », souvent exprimé dans des termes du type : vague, (trop) général, (pas assez) précis, (plus de) détails, « je voudrais trouver un maximum d'information », pratique (information), plus d'informations, accéder au contenu, trop fragmenté, pas assez de profondeur, aller au-delà...

NOTES

1. Nous pensons cependant que l'utilisateur ne se retrouve jamais dans une situation pour laquelle il ne pourrait envisager la moindre projection. Sans doute s'agit-il plutôt de cas où il sait qu'éventuellement il ne saura pas contrôler la situation. Ne pas savoir quoi trouver, ne signifie pas que l'on ne peut rien imaginer du tout.
2. Dans un registre un peu différent, nous avons eu l'occasion de rencontrer des comportements opportunistes, finalement assez comparables, lors d'une étude (non publiée) réalisée pour l'Inathèque de France sur les stratégies de consultation mises en œuvre par les usagers de son centre de consultation. N'importe quel moyen, même tout à fait arbitraire, comme par exemple le nombre de résultats jugés acceptables d'une requête pourtant incomplète, pouvait paraître valable pour réduire son corpus (de documents audiovisuels à visionner) à une taille raisonnable, l'enjeu n'étant alors pas l'exhaustivité ou la représentativité d'un corpus, mais d'arriver à faire (d'une façon ou d'une autre) un tri parmi une multitude de données.
3. LE MAREC (J.), *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Bpi/Centre Pompidou (Études et recherche), 1989.