

Université de Paris 8  
Département de Documentation

*RAPPORT DE STAGE*

*Brigitte GREBAUT*

*août 1992*

*Le stage auquel j'ai participé du 26 mai au 30 juin 1992 à la Cité des Sciences et de l'Industrie avait pour objet le suivi d'une enquête auprès du public de la Médiathèque sur son catalogue informatisé.*

## **LA MEDIATHEQUE**

*Nous ne donnerons pas une description détaillée de la Médiathèque mais rappelerons quelques chiffres :*

*8000 m<sup>2</sup>*

*300 000 ouvrages*

*2 700 revues*

*3 000 documents audio-visuels*

*1 300 logiciels éducatifs*

*70 consoles d'interrogation du catalogue*

*170 consoles audiovisuelles*

*160 professionnels*

*Un fonds ancien de 80 000 livres et 1500 revues à la Médiathèque de l'Histoire des Sciences*

*4000 lecteurs en moyenne/jour*

*Les différents secteurs de la Médiathèque sont repérables grâce à des lettres.  
(ex : A pour AGRICULTURE, AL pour ALIMENTATION/AGRO-ALIMENTAIRE ...).*

## **Les objectifs de la Médiathèque**

*Rebaptisée, en 1985, "Médiathèque de la Cité des Sciences et de L'Industrie", elle a cependant gardé son surnom "Médiathèque de la Villette" et ses objectifs sont les suivants :*

- Bibliothèque scientifique de vulgarisation ouverte à tout public sans formalités,
- Libre accès aux collections classées par thèmes,
- Collections multi-média,
- Prêt à domicile "Empruntez la Médiathèque pour 200 frs par an".

## **LE CATALOGUE INFORMATISE**

*La Médiathèque de la Villette a été la première bibliothèque en France à être entièrement informatisée et à offrir au public un catalogue accessible en ligne. Actuellement, ce catalogue offre la possibilité de :*

- Répertorier tous les documents de tous les secteurs*
- d'indiquer leur disponibilité avec possibilité de réservation*
- limiter sa recherche à un des fonds de la Médiathèque.*

*Jusqu'en 1990, la Médiathèque a fonctionné avec deux systèmes automatisés :*

*- MEDICIS, système français pour le traitement interne des données et GEAC choisi au début de l'année 1985, pour le catalogue public et le prêt. (les collections ont été mise à disposition du public en mars 1986).*

*En 1991, un système unique GEAC 9000 a remplacé les deux systèmes précédents apportant des améliorations à la consultation du catalogue notamment sur la disponibilité des collections et leur mise à disposition rapide au public; améliorations également dans la recherche : possibilité de limitation selon certains critères (langue, type de document, date de publication). Dans l'ancien système, seule la limitation par type de fonds était possible.*

## **OBJECTIFS DE L'ENQUETE**

L'enquête qui s'est déroulée à la Médiathèque de la Villette s'inscrit dans le cadre du programme PARINFO, programme destiné à aider au développement de la recherche en sciences de l'information en France et placé sous l'égide des Ministères de la Recherche et de l'Espace et de l'Education Nationale.

L'étude s'est intitulée "Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs) : recherche exploratoire" et l'enquête relative à cette étude a été réalisée conjointement par :

- L'ENSSIB (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques) de Villeurbane,
- La Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie,
- La société GSI/ERLI spécialisée dans le traitement du langage naturel et qui a participé à : l'élaboration du Guide des Services Minitel, la mise en place de l'annuaire professionnel italien, l'indexation automatique des bases de données documentaires à EDF.
- La City University de Londres ou plus précisément le Centre for Interactive Research Systems connu pour ses travaux sur les OPACs (Online Public Access Catalogue).

Une telle enquête sur les OPACs n'ayant jamais été réalisée en France, sa mise en place a été largement inspirée par l'expérience anglo-saxonne, notamment par :

- l'utilisation du logiciel OLIVE produit et utilisé par le Centre for Interactive Research Systems de la City University dans ses recherches sur les OPACs.
- l'élaboration du questionnaire électronique en deux parties : la première partie étant destinée à "situer" l'utilisateur, la deuxième partie intervenant après la recherche effectuée dans l'OPAC.

*Le logiciel OLIVE a été adapté dans une version française au logiciel de gestion de bibliothèque GEAC (version GLIS 9000) utilisé à la Médiathèque et a permis de collecter un corpus de 650 questionnaires.*

*L'utilisation du questionnaire électronique comporte plusieurs avantages :*

- il réduit la part d'interaction avec l'enquêteur et permet d'améliorer la fiabilité des réponses,*
- il supprime la discontinuité entre un entretien oral et une recherche sur ordinateur,*
- il permet de repérer certaines caractéristiques du dialogue entre l'usager et la machine.*

*La session est complétée par un questionnaire oral destiné à prendre en compte les questions qui pouvaient être difficilement posées de façon automatique.*

*Un Comité de pilotage, composé des personnes suivantes :*

- Micheline HANDCOCK-BEAULIEU (City University)*
- Mohamed HASSOUNI (ENSSIB)*
- Elisabeth KOLMAYER, psychologue*
- Pierre LE LOARER, consultant à la société GSI:ERLI*
- Sarah REGAIA, étudiante (Université Lyon 3)*
- Danièle ROGER (ENSSIB)*
- Maria WITT (Médiathèque de la Villette).*

*a été chargé de la mise en place de l'enquête, de son suivi, de l'exploitation des données et de la rédaction du rapport final.*

*Les résultats de cette enquête permettront de mieux cerner les difficultés des usagers à utiliser les catalogues; ces difficultés relevant de différents domaines tels la linguistique, l'ergonomie, la psychologie cognitive, le dialogue homme/machine. Elles sont à l'origine de l'incompréhension entre le système et l'utilisateur qui emploie un langage différent de celui généré par la machine.*

## **DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE**

L'enquête s'est déroulée du 3 au 28 juin, du mardi au dimanche, de 12h à 20h (heures d'ouverture de la Médiathèque). Les enquêteurs ont assuré une permanence hebdomadaire de 6 heures par jour entrecoupée par une interruption d'une heure. Une permanence dominicale (2 dimanches/mois) a également été assurée par l'ensemble des membres de l'équipe.

L'équipe comprenait :

2 étudiantes en maîtrise de Paris 8

1 étudiante en thèse de l'Université de Lyon 3, également membre du Comité de Pilotage

1 étudiante de l'ENSSIB

4 vacataires engagés par l'ENSSIB.

Les membres du Comité de Pilotage ont participé de manière ponctuelle à l'enquête ainsi que Françoise BELET, de la Cité des Sciences, qui prépare un mémoire de DESS sur les OPACs.

L'enquête a été précédée de trois jours de formation au mois de mai incluant :

- La présentation de l'enquête par les membres du comité de pilotage.
- Interrogation du catalogue de la Médiathèque selon un corpus de questions posées par les utilisateurs
- Simulation d'enquête.

L'enquête a été effectuée sur quatre postes de consultation identifiés par les mnémoniques du plan de classement de la Médiathèque : UGO, TTA, MEIJE et Accueil correspondant à leur emplacement au sein de la Médiathèque.

Ces postes ont été réservés spécifiquement à l'enquête et se sont ajoutés aux postes déjà installés pour le public de la Médiathèque. Un cinquième poste a été installé par la suite à la Médiathèque d'Histoire des Sciences.

Ces postes de consultation présentaient toutefois des différences avec les postes de la Médiathèque :

- un habillage différent
- pour certains postes, l'existence d'un siège
- un clavier de microordinateur classique (les postes de la Médiathèque disposent de claviers plats dotés de touches de fonction spécifiques).

Les postes UGO et Accueil situés dans la deuxième salle à l'entrée sont sur le passage obligé du public et ont nécessité une surveillance particulière (tentation de pianoter sur le clavier ...). Le système a dû être réinitialiser plusieurs fois au cours de l'enquête.

Le poste MEIJE correspond à un public plus spécialisé (étudiants en informatique, mathématiques ...) qui s'est volontiers prêté à l'enquête.

Le poste TTA, de par son emplacement, s'est avéré être le moins agréable. Le poste étant placé sur la banque d'accueil qui tourne le dos au catalogue, il fallait pour l'enquêteur se placer à deux endroits différents : derrière la banque d'accueil et face au catalogue pour solliciter les utilisateurs, diriger les utilisateurs vers le poste et se placer dans un autre endroit pour suivre l'enquête.

Pour minimiser ce type de désagréments, les enquêteurs ont tous effectué des rotations sur chacun des différents postes.

#### Rôle de l'enquêteur

Le rôle de l'enquêteur était de solliciter les utilisateurs s'apprêtant à effectuer une recherche dans le catalogue de la Médiathèque, de leur présenter l'enquête et de les diriger vers le poste prévu à cet effet.

L'enquêteur devait adopter une attitude neutre, attentive mais discrète et se tenir à distance. Le suivi de l'enquête était facilité par l'emploi sur le poste de consultation de couleur différente pour le préquestionnaire, postquestionnaire et la recherche dans le catalogue.

## **Exploitation des résultats**

Les résultats de l'enquête seront exploités par un logiciel de gestion statistiques MODELISA permettant de repérer et d'exploiter un certain nombre de caractéristiques concernant les utilisateurs, les questions posées, les commandes utilisées, la durée des sessions, le temps passé au feuilletage dans une recherche, le nombre de références affichées ou notées par l'utilisateur ... MODELISA offre également la possibilité d'effectuer des tris croisés et à partir d'une modalité donnée de rechercher les corrélations avec d'autres modalités.

Pour une exploitation fiable des résultats, il sera nécessaire de prendre en compte un certain nombre de constatations :

- fautes d'orthographe
- possibilité d'établir des synonymes (ex : enseignant/professeur)
- d'identifier un certain nombre de variables
  - . le temps de feuilletage (voir si les moyennes de temps sont significatives)
  - . combien de recherches n'affichent pas de notices
  - . pour chaque type d'écran : le temps passé, le nombre d'occurrences
  - . combien de fois un utilisateur a fait appel à un écran d'aide
  - . le nombre de commandes utilisées par session : indique t-il la difficulté ou la complexité d'une recherche ?

L'analyse de ces données permettra d'établir des sous-populations mais d'ores et déjà à l'issue de ce premier bilan des constatations se dégagent :

- la reformulation est faible : les utilisateurs n'utilisent pas de synonymes et ignorent qu'ils peuvent faire leur sélection directement sans repasser par le sommaire.

A l'issue de cette enquête, deux types d'aspects seront étudiés :

*Aspects psychocognitifs* qui comporteront :

- l'analyse des sessions
- mise au point d'indicateurs de mesure (interactivité, feed-back, stratégies de recherche ...)
- étude de la reformulation
- interactivité au niveau de la connaissance du domaine et de l'outil

*aspects linguistiques*

Ces aspects seront étudiés par la société GSI/ERLI et comporteront :

- des analyses de caractérisation des corpus de questions sur les plans morpho-lexica, syntaxique, sémantique et pragmatique
- les types de difficultés repérables.

## SUITE DES TRAVAUX

Un certain nombre de réunions sont prévues avant la rédaction du rapport final, de même qu'une rencontre avec les chercheurs de l'Université de Düsseldorf qui ont effectué une expérience similaire à la Bibliothèque Universitaire de Düsseldorf. Cette expérience a été relatée par Elisabeth KOLMAYER lors de la réunion du 26 juin.

Réunion du 24 juillet : premier bilan d'exploitation des résultats d'enquête.

Réunion du 7 septembre : bilan de l'état des travaux  
préparation du séminaire PARINFO  
premières conclusions et méthode de travail pour la préparation du rapport final en octobre.

## BIBLIOGRAPHIE

HANDCOCK-BEAULIEU, Micheline.- *Les catalogues en ligne jugés par les utilisateurs.* in: *Bull. bibl. France, Paris*, t. 36, n° 4, 1991, p. 312-316.

LE LOARER, Pierre.- *Opacité et transparence des catalogues informatisés pour l'usager.* in: *Bull. bibl. France, Paris*, t. 34, n° 1, 1989, p. 64-77.

WITT, Maria.- *Lisibilité de l'OPAC.* in: *International Cataloguing and Bibliographic Control*, sept.-dec. 1989, p. 51-56.

WITT, Maria.- *Réflexions sur les enjeux de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie cinq ans après son ouverture au public (contribution pour la publication "le teche del duemila, Milan, 1991)*, 32 p. multigr.

WITT, Maria.- *Simplification ou complication ? Quelques réflexions sur la constitution d'un catalogue en ligne à la Médiathèque de la Villette.* in: *Bull. bibl. France, Paris*, t. 34, n° 1, 1989, p. 48-59.

WITT, Maria.- *L'utilisation des catalogues par le public de la Villette.* in: *Bull. bibl. France, Paris*, t. 36, n° 4, 1991, p. 3-4.

## **A N N E X E S**

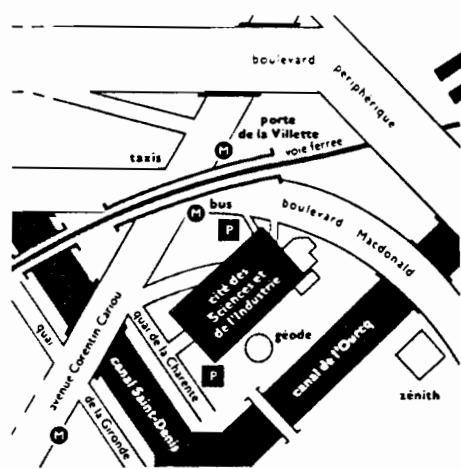
- 1. La Médiathèque mode d'emploi**
- 2. Description succincte de l'OPAC de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie (26 mai 1992)**
- 3. Questionnaire électronique**
- 4. Fiche d'observation**
- 5. Questionnaire complémentaire**
- 6. Exemple de recherche**
- 7. ENSSIB-PARINFO.- Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs) : recherche exploratoire. Etat de l'étude au 30 juin 1992.- s.l. : ENSSIB, 1992, 9 p. multigr.**

**accès**  
La médiathèque comprend plusieurs espaces répartis sur 3 niveaux.  
Accès unique par le niveau S1.

**horaires**  
La médiathèque est ouverte du mardi au dimanche de 12 h à 20 h.

**renseignements**  
Médiathèque, cité des Sciences et de l'Industrie, 75930 Paris cedex 19.

La médiathèque spécialisée, la didacthèque, la Comète et la salle Louis Braille ont des horaires particuliers.  
Renseignements à l'accueil général ou au (1) 40 05 70 00.



**cité des Sciences et de l'Industrie**  
30 avenue Corentin Cariou  
75019 Paris

**métro**  
Porte de la Villette ou Corentin Cariou

**autobus**  
150, 152, 250A, PC

**parc-autos payant**  
entrées quai de la Charente et boulevard Macdonald



niveau 0

<b>B</b>	biologie générale	R
<b>BA</b>	animaux	G
<b>BV</b>	végétaux	O
<b>N</b>	nature - écologie	U
	protection de l'environnement	C
		P
		A
	enfants	AL
<b>JC</b>	collectionner	
<b>JE</b>	jeux	
<b>JF</b>	fabriquer	
<b>JG</b>	géologie	
<b>JH</b>	homme, vie et santé	
<b>JI</b>	informatique et information	X
<b>JJ</b>	albums	Z
<b>JL</b>	loisirs	RC
<b>JM</b>	nature	
<b>JO</b>	origines	D
<b>JR</b>	références - généralités	K
<b>JT</b>	transports	
<b>JU</b>	univers	
<b>JV</b>	Jules Verne	
<b>JZ</b>	zoologie	

niveau S1

R références - orientation

**G** terre - eaux - atmosphère  
**O** origines  
**U** univers  
**C** chimie  
**P** physique  
**A** agriculture  
**AL** alimentation

**la médiathèque spécialisée**

**X** histoire des sciences  
**Y** histoire de la médecine  
**Z** histoire des techniques  
**RC** ouvrages de références - philosophie des sciences  
**D** didactique  
**K** muséologie

niveau S2

<b>H</b> corps humain	<b>M</b> mathématiques
<b>V</b> âges de la vie	<b>E</b> électronique -
<b>S</b> santé et société	électrotechnique -
<b>T</b> techniques de l'ingénieur	télécommunications
<b>TA</b> transports - astronautique	<b>I</b> informatique
<b>W</b> génie militaire	<b>J</b> énergie

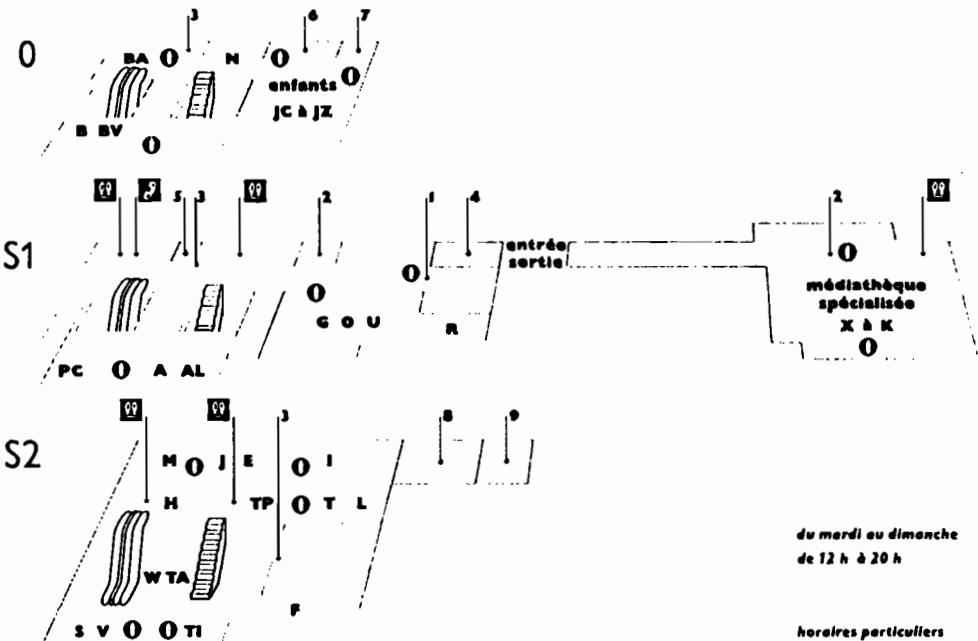
- L métallurgie**
- TP construction -**
  - travaux publics -**
  - bâtiment et logement**
- F fabrications artisanales et industrielles**
- TB travail - industrie**

II Travail - Industrie

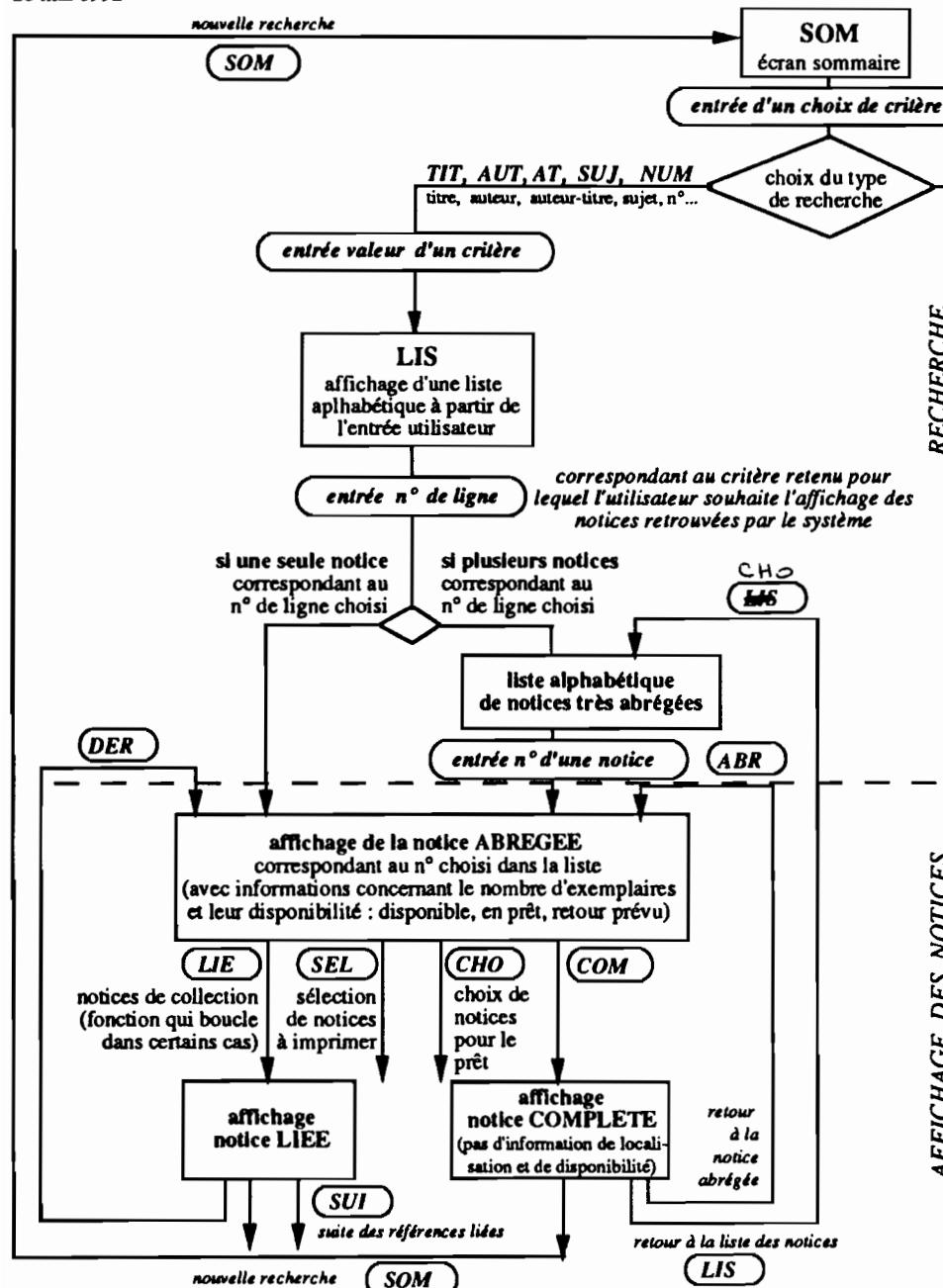
- M mathématiques
- E électronique -  
électrotechnique -  
télécommunications
- I informatique
- J énergie

- 1 accueil général**
- 2 prêt**
- 3 information sur l'audiovisuel  
à la médiathèque**
- 4 Comité; interrogation  
de banques de données**
- 5 salle Louis Braille**
- 6 salle polyvalente des enfants**
- 7 didactéque des enfants**
- 8 salle Jean Painlevé**
- 9 didactéque**

Porte de la Villette



Description succincte de l'OPAC de la médiathèque  
de la Cité des Sciences et de l'Industrie (La Villette)  
26 mai 1992



## PREQUESTIONNAIRE

Q1 Utilisez-vous régulièrement un (micro-)ordinateur ou un minitel (au moins 10 fois par an) ?

Répondre par O ou N

O - oui

N - non (passe à la question 3)

Q2 Vous utilisez

A - un ordinateur à domicile C - des jeux interactifs

B - un ordinateur au travail D - un minitel

E - un ordinateur dans un autre cadre

Q3 Avez-vous l'habitude de fréquenter la Médiathèque ?

Répondre par A,B,C,D,E ou F

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais

F - c'est la première fois

Q4 Avez-vous l'habitude de fréquenter d'autres bibliothèques ?

Répondre par A,B,C,D ou E

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais (passe à la question 6)

Q5 Quel(s) type(s) de bibliothèques fréquentez-vous ?

Répondre par A,B,C,D,E,F ou G

A - bibliothèque municipale D - bibliothèque universitaire

B - BPI (Beaubourg) E - Bibliothèque nationale

C - CDI de collège ou lycée

F - centre de documentation ou bibliothèque spécialisée

G - autres.

Q6 Utilisez-vous fréquemment le catalogue informatisé de la

Médiathèque (y compris par minitel) ?

Répondre par A,B,C,D,E ou F

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais

F - c'est la première fois

Q7 Utilisez-vous des catalogues informatisés dans d'autres bibliothèques ?

Répondre par A,B,C,D ou E

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais

Q8 Pourquoi êtes-vous venu à la Médiathèque aujourd'hui ?

Répondre par A,B,C,D ou E

A - pour des activités de loisir

B - pour un usage professionnel

C - pour vos études

D - pour une formation

E - autres cas

(passe à la question 10 sauf si la réponse est E)

Q10 Voici maintenant quelques questions pour mieux vous connaître.

Répondre par A ou B

Etes-vous ?

A - Femme

B - Homme

Q11 Vous avez :

A - entre 10 et 14 ans

B - entre 15 et 18 ans

C - entre 19 et 25 ans

D - entre 26 et 45 ans

E - entre 46 et 59 ans

F - plus de 60 ans

Q12 Quel est votre niveau de formation ou d'études ?

Répondre par A,B,C ou D

A - études primaires

B - études secondaires (collèges, CAP, brevet...)

C - études secondaires deuxième cycle (seconde à terminale)

D - études supérieures

(passe à la question 15 sauf si la réponse est D)

Q13 Précisez votre niveau d'études :

Répondre par A,B ou C

A - niveau DEUG

B - niveau licence ou maîtrise

C - niveau troisième cycle, recherche

Q14 Dans quelle discipline ?

(passe à la question 16)

Q15 Vous êtes actuellement

Répondre par A,B,C, D ou E

A - collégien (passe à la question 19)

B - lycéen (passe à la question 19)

C - étudiant (passe à la question 19)

D - vous exercez une profession (passe à la question 17)

E - aucun de ces cas (passe à la question 18)

Q16 Quelle est votre situation actuelle ?

Répondre par A,B,C ou D

A - vous êtes étudiant (passe à la question 19)

B - vous exercez une profession (passe à la question 17)

C - vous êtes étudiant et exercez une profession (-> question 17)

D - ni l'un ni l'autre (passe à la question 18)

Q17 Quelle est votre profession ?

(passe à la question 19)

Q18 Quelle est, s'il y a lieu, la dernière profession que vous avez exercé

Q19 Vous consultez le catalogue :

Répondre par A,B ou C

A - pour rechercher des documents (passe à la question 21)

B - juste pour voir comment fonctionne le catalogue (-> question 21)

C - autres cas

Q20 Précisez pourquoi vous consultez le catalogue

Q21 Quel type de documents cherchez-vous dans le catalogue?

Répondre par A,B,C,D,E ou F

A - tous types de documents D - films

B - livres E - cassettes audio

C - revues F - logiciels

Q22 Recherchez-vous dans le catalogue ?

Répondre par A,B,C,D ou E

- A - un document ou plusieurs documents précis
- B - un auteur ou plusieurs auteurs précis
- C - un sujet ou plusieurs sujets qui vous intéressent
- D - plusieurs options entre A, B ou C
- E - autres

Q23 Connaissez-vous déjà des livres, revues, ... sur le même sujet ou du même auteur ?

Répondre par O ou N

O - oui

N - non

Q24 Décrivez assez précisement ce que vous voulez rechercher.

Par exemple:

Information sur la technologie des disques optiques

Dernier ouvrage d'ASIMOV traduit en français

---

Vous allez maintenant pouvoir consulter le catalogue.

Veuillez faire votre recherche sans vous soucier de

cette enquête.

-----  
Entrez 'A' pour commencer votre recherche.

-----

Après avoir fini votre recherche, appuyez sur la touche 'F2'  
pour commencer le post-questionnaire.

## POSTQUESTIONNAIRE

Q1 Dans votre recherche aujourd'hui, avez-vous trouvé ce que vous cherchiez:

Répondre par A, B, C, D, ou E

- A - rien du tout (passe à la question 6)
- B - peu de chose (passe à la question 2)
- C - ce que j'attendais (passe à la question 2)
- D - plus que ce que j'attendais (passe à la question 2)
- E - je ne sais pas (passe à la question 3)

Q2 Etes-vous satisfait ?

Répondre par A, B ou C

- A - Oui
- B - Vous n'avez pas trouvé assez de documents
- C - Vous avez trouvé trop de références

Q3 Avez-vous retenu une ou des informations ?

Répondre par O ou N

- O - oui
- N - non (passe à la question 6)

Q4 Quelles informations avez-vous retenues ?

- A - une référence (passe à la question 6)
- B - plusieurs références (passe à la question 6)
- C - localisation du (des) document(s) (passe à la question 6)
- D - autres

Q5 Précisez quelles sont les informations que vous avez retenues :

Q6 Cette recherche vous a paru :

Répondre par A, B, C ou D

- A - très facile (passe à la question 8)
- B - facile (passe à la question 8)
- C - difficile
- D - impossible

Q7 Expliquez pourquoi vous avez trouvé cette recherche difficile ou impossible :

Q8 Pour aider quelqu'un à faire la même recherche que vous, sur le système actuel, vous lui conseilleriez d'utiliser les mots suivants :

Q9 Qu'allez-vous faire maintenant ?

Répondre par A, B, C, D, E ou F

- A - consulter, emprunter ou réserver des documents trouvés
- B - jeter un coup d'oeil en rayon
- C - demander de l'aide à un bibliothécaire
- D - faire une autre recherche dans le catalogue
- E - quitter la médiathèque
- F - autres

(passe à la question 11 pour toutes les réponses sauf F)

Q10 Précisez ce que vous allez faire maintenant :

Q11 Comment auriez-vous souhaité formuler votre question dans un système idéal ?

## FICHE D'OBSERVATIONS

DATE	HEURE début fin	N° session OLIVE N° fiche
micro MEIJ	Nom de l'enquêteur	

*I Participation à l'enquête : cocher l'une des cases*

1.  participation à toutes les étapes
2.  refus de répondre aux questions complémentaires

Raisons :

- je n'ai pas le temps
- j'ai déjà répondu à l'enquête
- je veux juste voir comment le système fonctionne
- je ne comprends pas le français
- autres .....  
.....  
.....

3.  abandon en cours

- arrêt en cours de préquestionnaire
- arrêt après préquestionnaire
- arrêt en cours de recherche
- arrêt après la recherche
- arrêt en cours de postquestionnaire

Pourquoi : .....  
.....  
.....

4.  consultation groupée (au delà de deux personnes, orienter vers une console ordinaire)

*II Incidents techniques*

Etape	Description de l'incident
<input type="checkbox"/> préquestionnaire <input type="checkbox"/> pendant la session <input type="checkbox"/> postquestionnaire	

Etape	Question de l'utilisateur (mettre code et préciser)	Réponse de l'enquêteur
Préquestionnaire		
<b>Session dans l'OPAC :</b> cocher <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> - début de la recherche <ul style="list-style-type: none"> <li>. Sommaire</li> <li>. Choix du mode de recherche</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> 1er affichage de résultats <ul style="list-style-type: none"> <li>.liste alphabétique</li> <li>.liste des références correspondant à la recherche</li> </ul> </li>     <li><input type="checkbox"/> Affichage détaillé d'une notice</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> </ul>		
Postquestionnaire		

**LEGENDE :**

Utilisation d'une fonction ou (commande)      F  
Terminologie    T  
Affichage    A

IV) Observations diverses

## ENQUETE SUR LE CATALOGUE DE LA MEDIATHEQUE DE LA CSI

## QUESTIONS COMPLEMENTAIRES

DATE	HEURE début fin	N° session OLIVE N°de fiche
micro UGO	Nom de l'enquêteur	

Vous avez répondu à l'enquête. Acceptez-vous de répondre à quelques questions complémentaires ?

1. Avez-vous des commentaires sur les questionnaires ou la recherche ?

.....  
.....  
.....  
.....

2. Quand vous venez à la médiathèque, consultez-vous le catalogue pour retrouver les documents qui vous intéressent ?

- a. pratiquement à chaque venue
- b. au moins une fois sur deux
- c. moins d'une fois sur deux
- d. rarement

3. Savez-vous à quel endroit de la médiathèque se trouvent les documents qui vous intéressent

oui  non

4. Si oui, comment le savez-vous ?

5. Qu'est-ce que vous recherchez ?

6. Avant de faire cette recherche, ce sujet vous était-il familier ?

- a. très familier
- b. connu
- c. peu connu
- d. inconnu

7. Avez-vous lu depuis moins de 2 ans des documents sur le sujet ?

oui  non

8. Si oui, combien ?

un                    entre 2 et 5            plus de 5

9. Quels types de documents ? (plusieurs choix possibles;  
*poser la question sans indiquer les réponses possibles*)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> livres              | <input type="checkbox"/> articles        |
| <input type="checkbox"/> films               | <input type="checkbox"/> cassettes audio |
| <input type="checkbox"/> logiciels           |  |
| <input type="checkbox"/> autres ? Précisez : |  |

13. Avez-vous noté des références ?

oui  non

14. Si oui combien

15. Qu'elles sont les informations les plus importantes ?  
dans une référence (répondre dans le tableau ci-dessous)

16. Qu'avez vous noté ?

	important	noté
auteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
titre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
éditeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
date publ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
support (type de document)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
localisation et cote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Type de prêt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sujet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nbre de pages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Regrettez-vous l'absence d'autres informations ?

oui  non

18. Si oui lesquelles ?

19. Connaissez-vous l'existence de la notice complète (question facultative).  
oui  non

20. Si la recherche que vous avez faite aujourd'hui fait partie d'un travail en cours, dans quelle phase de ce travail êtes-vous ?

- a. plutôt en phase initiale
- b. plutôt vers le milieu
- c. plutôt vers la fin

## **21. Commentaires du lecteur**

PERIODIQUE

NOTICE ABREGEE

044 MEDIATHEQUE TOUT PUBLIC

- CATALOGUE GEAC -

LIM \*RECH. TITRE

Votre titre: La Recherche

Reference 1 sur 2

TITRE : La Recherche

PERIODICITE : Mensuel

La biblio a:

ETAGE S1 R 0060 20 1 Conservation : 1970 -  
ETAGE 0 NN0000 05 1 Conservation : annee en cours + 1 an  
ETAGE S1 UU0000 04 1 Conservation : annee en cours + 1 an  
MED HIST RC0000 11 1 Conservation : n 1, 1970-

COM - notice complete

LIS - retour a la liste

SOM - nouvelle recherche

ORD - voir autres ordres

Code:

CHO - choix de references

AVA - notice suivante

LIE - voir refer. liees

Puis touche ENV

NOTICE COMPLETE

044 MEDIATHEQUE TOUT PUBLIC

- CATALOGUE GEAC -

LIM \*RECH. TITRE

Reference 1 sur 2

TITRE : La Recherche

DATES : 1970, mai.

PUBLIE A: Paris : Societe d'editions scientifiques.

SUPPORT : REVUE

FILIATIONS : A pour supplement : La Recherche agronomie; Issn :

PERIODICITE: Mensuel

CONTIENT : Les Transports de demain. ; Suplt au no 190. \* La Revolution des images. ; No special \* Les Defenses du corps humain. \* L'Avenir des biotechnologies. ; Extrait de \* La Science en Europe

ISSN : 0029-5671

ABR - notice abregee et cote

LIS - retour a la liste

SOM - nouvelle recherche

ORD - voir autres ordres

Code:

CHO - choix de references

AVA - notice suivante

LIE - voir refer. liees

Puis touche ENV

## LIVRE

## NOTICE ABREEGEE

044 MEDIATHEQUE TOUT PUBLIC - CATALOGUE GEAC - LIM \*RECH. TITRE

Votre titre: 30 "recettes" pour reussir vos ventes : &gt; 1 reference

AUTEUR: Bobichon, Guy

TITRE : 30 "recettes" pour reussir vos ventes : mini-budgets, maxi-resultats surprenants

PUBLIE A: Paris : Ed. Hommes et techniques, 1985

SUPPORT : LIVRE

Localisation	Type pret	Cote	Exe No	Estat	
ETAGE S2	PRET4	TI5 3 BOBIG	2	En retard	25-01-92 24:00
ETAGE S2	PRET4	TI5 52 BOBIG	3	En pret	02-06-92 24:00
ETAGE S2	CONSUL	TI5 52 BOBIG	1	En rayon	

COM - notice complete

LIS - retour a la liste

SUI - suite a afficher

SOM - nouvelle recherche

ORD - voir autres ordres

Code: SUI

Puis touche ENV

\*SUITE SUR L'ECRAN SUIVANT\*

## NOTICE COMPLETE

044 MEDIATHEQUE TOUT PUBLIC - CATALOGUE GEAC - LIM \*RECH. TITRE

Reference 1 sur 1

AUTEUR : Bobichon, Guy

TITRE : 30 "recettes" pour reussir vos ventes : mini-budgets, maxi-resultats surprenants

PUBLIE A: Paris : Ed. Hommes et techniques, 1985

PAGINATION : 184 p. : : ill. \* LIVRE

NOTES : ISBN 2-7057-0367-5

SUJET : MARKETING

ISBN : 2705703675

ABR - notice abreegee et cote  
SOM - nouvelle rechercheLIS - retour a la liste  
ORD - voir autres ordres

Code:

Puis touche ENV

N° Ecran	Temps	Type ecran	Rep. Utilisateur
0	77	INTRODUCTION	I
1	38	AIDE INTRODUCTION	I
2	18	CHOIX RECH.	3
3	31	RECH. AUT - TIT	LOVECRAFT HP
4	24	RECH. AUT - TIT	NECROMINOCON
5	46	RECH. AUT - TIT	LE RODEUR DEVA
6	15	RECH. AUT - TIT	I
7	44	RECH. AUT - TIT	lovecraft howa
8	42	RECH. AUT - TIT	appel de chuthu\$
9	22	RECH. AUT - TIT	bloch
10	28	RECH. AUT - TIT	retour a harkam
11	23	RECH. AUT - TIT	bloch I
12	9	RECH. AUT - TIT	bloch I
13	35	RECH. AUT - TIT	SOM
14	13	RECH. AUT - TIT	1
15	9	CHOIX RECH.	NECROMINOCON
16	20	RECH. TITRE	9
17	51	RECHERCHE TITRE	COM
18	22	RECH. TITRE	LIS
19	17	RECH. TITRE	4
20	38	RECHERCHE TITRE	LIS
21	11	RECH. TITRE	ORD
22	16	RECHERCHE TITRE	SOM
23	9	AUTRES ORDRES	6
24	15	CHOIX RECH.	/SOM . Touch
25	59	INTRO RECHERCHE MOT	ACC
26	14	INTRO RECHERCHE MOT	SOM
27	75	RECH. MOT ACCEL.	7
28	23	CHOIX RECH.	1
29	13	LIMITES RECH	1
30	23	LIM. LOCALISATION	SOM
31	11	LIM. LOCALISATION	1
32	10	CHOIX RECH.	NECOMINOCON
33	29	RECH. TITRE	SOM
34	17	RECHERCHE TITRE	1
35	5	CHOIX RECH.	CTHULU
36	15	RECH. TITRE	SOM
37	21	RECHERCHE TITRE	1
38	6	CHOIX RECH.	LE RODEUR
39	15	RECH. TITRE	ARR
40	39	RECHERCHE TITRE	ARR
41	12	RECHERCHE TITRE	ARR
42	11	RECHERCHE TITRE	ARR
43	13	RECHERCHE TITRE	ARR
44	29	RECHERCHE TITRE	ARR
45	13	RECHERCHE TITRE	ARR
46	11	RECHERCHE TITRE	ARR
47	15	RECHERCHE TITRE	ARR
48	17	RECHERCHE TITRE	ARR
49	12	RECHERCHE TITRE	ARR
50	15	RECHERCHE TITRE	ARR
51	14	RECHERCHE TITRE	SOM
52	13	CHOIX RECH.	5
53	10	RECH. NUMERO	3
54	24	RECH. INDICE	CTHULU
55	14	RECH. PAR INDICE	ARR
56	13	RECH. PAR INDICE	ARR
57	7	RECH. PAR INDICE	4
58	8	CHOIX RECH.	SCIENCE FICTION
59	22	RECH. SUJET	
60	18	RECHERCHE SUJET	2

61	27	RECH. SUJET	LIS
62	16	RECHERCHE SUJET	ARR
63	10	RECHERCHE SUJET	SOM
64	6	CHOIX RECH.	4
65	16	RECH. SUJET	FICTION
66	9	RECHERCHE SUJET	SOM
67	3	CHOIX RECH.	4
68	14	RECH. SUJET	FICTION
69	14	RECHERCHE SUJET	ARR
70	11	RECHERCHE SUJET	ARR
71	12	RECHERCHE SUJET	ARR
72	13	RECHERCHE SUJET	ARR
73	11	RECHERCHE SUJET	ARR
74	12	RECHERCHE SUJET	ORD
75	5	AUTRES ORDRES	SOM
76	9	CHOIX RECH.	LIM
77	16	LIMITES RECH	3
78	12	LIMITE MEDIA	7
79	10	LIMITE MEDIA	7
80	24	LIMITE MEDIA	45
81	6	LIMITE MEDIA	5
82	8	LIMITE MEDIA	5
83	9	LIMITE MEDIA	7
84	6	LIMITE MEDIA	MSS
85	21	LIMITE MEDIA	ARR
86	17	LIMITE MEDIA	SER
87	7	LIMITE MEDIA	SER
88	3	LIMITE MEDIA	SOM
89	6	CHOIX RECH.	2
90	31	RECH. AUTEUR	LOVECRAFT
91	7	RECHERCHE AUTEUR	
92	7	AIDE AUTEUR	
93	10	AIDE AUTEUR	
94	28	AIDE AUTEUR	EP
95	28	RECHERCHE AUTEUR	ARR
96	7	RECHERCHE AUTEUR	
97	23	AIDE AUTEUR	
98	22	RECHERCHE AUTEUR	ARR
99	32	RECHERCHE AUTEUR	ARR
100	15	RECHERCHE AUTEUR	SOM
101	10	CHOIX RECH.	5
102	6	RECH. NUMERO	6
103	26	RECH. EDITEUR	PRESS POCKET
104	21	RECH. EDITEUR	ARR
105	16	RECH. EDITEUR	ARR
106	16	RECH. EDITEUR	ARR
107	8	RECH. EDITEUR	
108	14	AIDE NUMERO	
109	20	RECH. EDITEUR	ARR
110	14	RECH. EDITEUR	ARR
111	20	RECH. EDITEUR	ARR
112	17	RECH. EDITEUR	ARR
113	15	RECH. EDITEUR	ARR
114	15	RECH. EDITEUR	ARR
115	8	RECH. EDITEUR	
116	17	AIDE NUMERO	
117	13	RECH. EDITEUR	ARR
118	17	RECH. EDITEUR	ARR
119	14	RECH. EDITEUR	ARR
120	19	RECH. EDITEUR	ARR
121	31	RECH. EDITEUR	ARR
122	17	RECH. EDITEUR	2
123	12	RECH. EDITEUR	SOM
124	8	CHOIX RECH.	

Durée de la session = 2256 Sec.= 37,6 M.

## **PARINFO-OPACS - Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs) : recherche exploratoire**

**Etat de l'étude au 30 juin 1992**

### Problématique générale des OPACs

Les OPACs constituent un sujet d'étude complexe où entrent en jeu de nombreuses disciplines et comportant de multiples facettes. Notre objectif n'est ni d'embrasser la totalité du champ, au risque de n'aborder que superficiellement la question, ni de nous cantonner dans des travaux de recherche trop délimités. Nous avons volontairement limité notre investigation à certains aspects ; parmi ceux que nous avons écartés, nous signalerons que certains présentent un intérêt évident et nécessiteraient une étude à part.

Nous pensons que pour lancer une recherche sur les OPACs en France, il faut commencer par avoir une idée claire de l'état des recherches sur la question ; la popularisation du terme "OPACs" dans le monde des bibliothèques et la multiplication des études sur la question ne facilite pas le repérage alors que le concept ne relève précisément d'aucune discipline de base et que par ailleurs, les différentes recherches sont loin de se situer au même niveau ni sur le même plan (études à finalité de gestion, recherche appliquée, recherche et développement, recherche plus fondamentale).

### Enjeux et contexte du projet :

Le programme PARINFO est destiné à aider au développement de la recherche en sciences de l'information en France. Des équipes de recherche dispersées ou isolées et disposant de faibles moyens, tel était le constat d'un rapport établi en 1990. C'est pourquoi PARINFO, à la suite d'un appel d'offres, finance un certain nombre de projets de recherche dans des secteurs privilégiés. Il s'agit de constituer des pôles de recherche autour de projets forts.

Contribuant à lutter contre l'isolement des équipes françaises, le programme PARINFO vise également à favoriser la coopération européenne en matière de recherche en sciences de l'information ainsi que les relations entre le monde industriel et la recherche universitaire. Le projet OPACs répond à ces exigences : ainsi, une équipe anglaise, celle de la City university de Londres, la société GSI-ERLI, pour le monde industriel, un centre de recherche universitaire, le CERSI, sont associés pour cette étude ; une rencontre avec des chercheurs allemands, ceux de l'Université de Düsseldorf, dont les travaux s'apparentent aux nôtres, sera organisée cet été (juillet ou



septembre) afin de déterminer les possibilités de coopération dans une deuxième phase.

### Rappels des objectifs de ce travail

"Il s'agit de faire une recherche exploratoire et systématique sur la question - les OPACs- pour sérier les problèmes et les différentes approches du sujet, définir des modes d'évaluation des OPACs et proposer des pistes de recherche." (document de définition du projet)

Rappelons tout d'abord ce qu'est pour nous la question des OPACs : il s'agit de l'usage par des publics divers sans formation spécifique d'un catalogue de bibliothèque informatisé. Cet usage, comme on le sait, ne va pas de soi ; il est source d'incompréhension et de malentendus entre la machine et l'utilisateur qui dialogue avec elle, entre le bibliothécaire et l'usager dont le comportement n'est pas celui attendu (qu'on songe, par exemple, à l'importance des usages ludiques du catalogue).

Une opinion largement partagée est que les OPACs disponibles sur le marché sont inadaptés. S'il est vrai que les producteurs de logiciels de gestion de bibliothèque ne se sont intéressés aux OPACs que récemment et présentent des produits largement déficients, la technique seule, même si elle est perfectible, ne permettra d'évolution significative sans un modèle de l'usager. Une meilleure connaissance de l'utilisateur, notamment l'utilisateur en situation de recherche d'information, est la première étape indispensable. Toutefois, pour mesurer la difficulté d'une telle entreprise, on peut relever la multiplicité des éléments qui entrent en jeu dans cette opération complexe qu'est la consultation d'un catalogue de bibliothèque :

- l'utilisation même de l'outil informatique, la perception qu'en a l'utilisateur, la perception que l'utilisateur a d'un catalogue de bibliothèque sur ordinateur
- les caractéristiques de la demande, elle-même dépendant de nombreuses variables liées à l'identité de l'usager, son expérience, ... ainsi qu'au type et au niveau du besoin d'information
- les caractéristiques de l'OPAC, ses fonctionnalités, son ergonomie (aspects fonctionnels ou physiques)
- des caractéristiques contingentes difficiles à apprécier.

Pour mener cette étude à bien, nous mettons de côté, tout en reconnaissant qu'il s'agit de points importants, les aspects suivants :

- les usages collectifs des OPACs (consultation d'un OPAC par des personnes en groupe)
- le non-usage de l'OPAC par les lecteurs d'une bibliothèque : pourquoi, par qui
- les utilisations déviantes (ludiques par exemple)
- les aspects ergonomiques strictement liés au matériel (utilisation d'icônes, fenêtrage, souris, environnement graphique) ou à l'environnement des postes de consultation
- les aspects sociologiques.

Nous avons focalisé notre étude sur deux classes de problèmes : les aspects linguistiques et les aspects psychocognitifs. Nous nous sommes intéressés plus particulièrement à dégager des méthodes et des outils.

## Actions engagées

Elles sont de deux types :

- 1) Analyse critique de la littérature spécialisée.
- 2) Analyse de corpus de questions posées par le public de la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie

### Analyse critique de la littérature spécialisée

L'abondance de la littérature notamment anglo saxonne sur le sujet est trompeuse, car seule une minorité d'articles sont le produit d'activités de recherche, en particulier dans les limites que nous nous sommes fixées. Toutefois, l'étude ne peut se limiter à ce qui concerne les OPACs strictement, il nous faut aussi puiser dans la littérature sur la recherche d'information et de documentation, car beaucoup des questions qui concernent les OPACs ne sont pas nouvelles et ont déjà été abordées dans un cadre plus général de recherche d'information dans les bases de données pour un public professionnel ou l'utilisateur final non professionnel avec ou sans formation spécifique.

L'étude bibliographique comporte trois volets :

- la constitution d'une bibliographie qui complète celle constituée en 1989 par la City university (citée ci-dessous)
- à partir des deux documents précédents, l'extraction d'une bibliographie sélective incluant une analyse critique, pour certains documents sur lesquels nous souhaitons attirer l'attention,
- enfin une synthèse générale qui devra servir à dégager les grands axes qu'il nous paraîtrait intéressant de suivre.

Nous nous intéressons particulièrement aux articles faisant état de travaux de recherche visant à donner des outils méthodologiques pour l'évaluation des OPACs, qu'ils débouchent ou non sur des résultats effectifs. Il nous apparaît en effet que sur ce plan du moins il reste beaucoup à faire. Les tentatives pour définir de façon rigoureuse les concepts de base ainsi que des mesures précises doivent être comparées et évaluées, voire poursuivies.

### Etat actuel de ce travail :

Une première bibliographie de 144 références a été établie en janvier. Parmi celles-ci, 11 sont déjà des documents de synthèse et 13 ont été sélectionnées pour une analyse plus approfondie. La quasi totalité des références s'ajoutent à celles déjà cités par

- Efthimiadis, E. Neilson, C. *A classified bibliography on online public access catalogues*. 2nd ed. British library, 1989.

Cela témoigne déjà de l'abondance des publications sur le sujet.

Depuis janvier, la liste s'est enrichie d'une cinquantaine de nouvelles références, mais le travail n'est pas achevé et la version finale devrait être beaucoup plus étoffée. En effet, la collecte des articles permet de retrouver des documents qui ne sont pas toujours signalés par les bibliographies

traditionnelles (littérature grise). De plus, de nouvelles publications paraissent régulièrement.

D'autre part, l'intérêt de ce travail est aussi de nous permettre de repérer et de mieux connaître les équipes de recherche qui dans le monde contribuent à des études sur les OPACs ou travaillent sur des thèmes qui les recoupent.

### Analyse de corpus de questions posées par le public de la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie

#### Objectifs :

Ce corpus doit servir à constituer un matériau de base qui servira à plusieurs fins :

- d'une part, servir ultérieurement à des études comparatives : mesurer l'évolution d'un public, mesurer les écarts entre des publics différents sur un même OPAC, ou sur un autre OPAC, inversement repérer les constantes, etc.
- servir directement à notre étude. Nous pensons en effet pouvoir tirer des enseignements très utiles de ce corpus.

D'une part, parce qu'il s'agit de questions réellement posées par les utilisateurs d'un OPAC, sans aucune sollicitation. Cette particularité du corpus est capitale. Cette étape est indispensable avant toute expérimentation, car malgré les nombreuses recherches sur la question on connaît très mal l'utilisateur de l'OPAC.

D'autre part, pour tester un certain nombre d'hypothèses que nous proposons d'étudier.

#### Mode de constitution du corpus :

Une enquête a été organisée, pendant le mois de juin 1992, sur quatre postes de consultation du catalogue de la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie. Il était proposé aux utilisateurs du catalogue de répondre à deux questionnaires électroniques, l'un précédent, l'autre suivant la recherche dans le catalogue, puis quelques questions lui étaient posées oralement (questionnaire complémentaire).

Le dispositif mis en place permet d'enregistrer automatiquement les deux questionnaires électroniques et les sessions de recherche. Le corpus collecté comprend 650 questionnaires.

#### Caractéristiques de cette enquête :

Une telle enquête n'a jamais été menée en France. Le public des bibliothèques françaises n'a pas nécessairement, dans le domaine des bibliothèques, les mêmes pratiques que le public anglo-saxon (objet de multiples enquêtes).

Nous utilisons, dans une version française et adaptée au logiciel de gestion de bibliothèque GEAC (version GLIS 9000), le logiciel OLIVE, produit et utilisé par

le Centre for interactive research systems de la City university of London pour ses travaux sur les OPACs. Nous avons vu plusieurs avantages au principe du questionnaire électronique :

- il réduit la part d'interaction avec l'enquêteur et, pour cela, permet d'améliorer la fiabilité des réponses, avantage d'autant plus appréciable qu'une collecte importante nécessite de multiples enquêteurs,
- il supprime la discontinuité entre un entretien oral et une recherche sur ordinateur : le passage de l'un à l'autre se fait naturellement,
- il permet de repérer certaines caractéristiques du dialogue entre l'usager et l'ordinateur : dès son entrée dans le questionnaire électronique, l'usager est amené à s'exprimer selon le mode particulier de la communication homme-machine ; or c'est ce mode qui est utilisé dans la recherche sur le catalogue.

### Limites de l'enquête :

Elle se limite

*au catalogue de la Médiathèque de la CSI*, soit un catalogue ayant des caractéristiques bien précises délimitées par :

- le fonds particulier à la Médiathèque (domaine scientifique et technique, fonds relativement récent) ;
- le type d'OPAC, celui de GLIS version 9000, version minitel 80 colonnes ;

On notera que le logiciel est pris avec ses qualités et ses défauts tels qu'ils existent au moment de l'enquête ; le contenu des écrans d'aide et des premiers écrans d'accès au catalogue a été corrigé et la version a été stabilisée au moment de l'enquête.

- le type d'indexation de la Médiathèque ;

à une période donnée : or le public varie au cours de l'année

*au public de la Médiathèque*, public d'un centre ayant une mission de vulgarisation scientifique

au lieu particulier qu'est la Médiathèque de la CSI, dans un environnement de culture scientifique et technique, où l'animation autour de la science et la technique est permanente

plus concrètement

à l'espace de la Médiathèque tel qu'il est conçu : la disposition des lieux, les modes de circulation, l'emplacement de tel ou tel dispositif et, par exemple, des terminaux de consultation influent sur la façon dont l'utilisateur se repère dans la bibliothèque et peut être dans le catalogue en ligne

à un type de terminaux qui n'est pas exactement celui des postes actuels de la Médiathèque.

L'enquête est réalisée sur quatre postes de consultation mis en place pour la durée de l'opération à des lieux de passage importants. Un cinquième poste a été ajouté à cet ensemble en cours d'enquête.

Il est à noter que ces postes s'ajoutent aux postes déjà installés pour le public de la médiathèque et qu'ils ne présentent pas exactement la même

ergonomie ni la même esthétique. Les principales différences sont les suivantes :

- un habillage différent
- pour certains postes, l'existence d'un siège
- un clavier de microordinateur classique (les postes de la médiathèque disposent de claviers plats dotés de touches de fonction spécifiques).

### Elaboration des questionnaires :

La méthode (questionnaires électroniques) reprend celle utilisée depuis plusieurs années par la City university dans ses recherches sur les OPACs.

La décision de proposer deux questionnaires (l'un avant recherche, l'autre après recherche) a été prise très tôt. Micheline Hancock-Beaulieu avait remarqué que l'on pourrait suivre complètement la démarche de l'usager dans le catalogue en enregistrant les sessions, mais aussi en interrogeant l'usager avant et après sa recherche : cela permet de mieux comprendre le comportement de l'usager, son évolution et la perception qu'il a de l'OPAC avant et après le dialogue. Notre étude se situe dans le prolongement des études faites par la City university.

La session en trois parties est complétée par un court questionnaire oral pour prendre en compte des questions qui pouvaient être difficilement posées de façon automatique, mais aussi pour que l'usager puisse aussi s'exprimer par un autre moyen que le dialogue avec la machine.

En particulier, pouvoir observer l'évolution du dialogue, et notamment les variations dans les différentes formulations de la question aux différentes étapes est un point qui nous a paru fondamental. Ainsi plusieurs questions amènent l'usager à décrire sa demande à différentes étapes (avant la recherche, pendant sa recherche dans le catalogue, après sa recherche), soit oralement, soit en interaction avec la machine, et sous des formes différentes (librement ou en tenant compte des contraintes du catalogue). Ces différentes formulations vont être comparées.

Les questionnaires ont été élaborés entre la réunion de février et celle d'avril. On les a construits en s'appuyant sur des questionnaires déjà testés par les chercheurs britanniques, en les adaptant au public de la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie. En particulier, on a utilisé les résultats de l'enquête sur les OPACs réalisée par la CSI en 1991. Leur contenu a été soigneusement étudié et on a compté 8 versions successives. Un certain nombre de conseils ont été pris : notamment ceux de Joëlle Le Marec, de la Cité des sciences et de l'industrie, ceux du service chargé des enquêtes sur les publics de la Cité des sciences, ceux de personnes appartenant aux organismes participants : Bruno Jammes de la Médiathèque de la CSI, Salah Dalhoumi, maître de conférences à l'ENSSIB, sociologue de formation.

### Déroulement de l'enquête :

L'enquête a été menée à la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie du 3 au 28 juin. Quatre postes de consultation (puis un cinquième à la troisième semaine d'enquête) ont été installés.

L'enquête a été précédée de plusieurs tests :

- test du dispositif technique
- test pour vérifier la compréhension des questions et la qualité de la relation avec les utilisateurs du catalogue.

L'équipe chargée de l'enquête était constituée de :

- 4 étudiantes en stage : D. Carel, étudiante en maîtrise (Université Paris 8), B. Grebaut, étudiante en maîtrise (Université Paris 8), Sarah Regaïa, étudiante en thèse (Université Lyon 3) (également membre du comité de pilotage), Annick Barc, étudiante en formation continue pour la préparation du Diplôme supérieur de bibliothécaire (ENSSIB)
- quatre vacataires recrutés par l'ENSSIB pour cette opération
- plusieurs membres du comité de pilotage ont participé à l'enquête, de façon occasionnelle, ainsi que Françoise Belet, de la Cité des sciences et de l'industrie, qui prépare un mémoire de DESS sur les OPACs.

Trois jours de formation ont été organisés pour le personnel chargé d'administrer l'enquête. Il était nécessaire en effet que tous aient une bonne connaissance des objectifs de l'enquête, certes, mais aussi de l'OPAC lui-même. Cette formation a été assurée par les membres du comité de pilotage.

Pendant l'enquête, deux bilans intermédiaires ont été effectués.

Une bonne intégration du dispositif d'enquête dans le fonctionnement général de la Médiathèque était indispensable. C'est pourquoi le personnel de la Médiathèque a été largement informé de l'opération (notes d'information, informations orales au cours de réunions de travail, séance d'information sur l'enquête).

### L'exploitation de l'enquête :

L'enquête va faire l'objet de deux types de traitement, les uns automatiques, les autres manuels.

Des traitements de type statistique seront effectués à l'ENSSIB, à partir notamment du logiciel MODALISA. Des caractéristiques concernant les utilisateurs, les questions posées, les commandes utilisés, seront comptabilisées ; un listage des termes utilisées dans les diverses formulations des questions sera effectué.

Des variables telles que la durée des sessions, la proportion de temps passé au feuilletage dans une recherche, le nombre de références affichées ou notées par l'utilisateur, etc. seront exploitées et analysées.

Des traitements types seront effectués, utilisant les possibilités de MODALISA (tris à plat, tris croisés, profil de modalités, AFC, etc.).

### Aspects psychocognitifs :

Un certain nombre d'hypothèses, proposées notamment par E. Kolmayer, seront testées.

Les travaux envisagés se répartissent selon plusieurs niveaux d'analyse :

- analyse des sessions :
  - nombre de commandes
  - nombres d'écran
  - temps par écran
  - importance du feuilletage

fréquence des différents modes de recherche  
etc.

- essai de mise au point d'indicateurs de mesure :
  - interactivité
  - feedback
  - stratégie de recherche
- définition de stratégies de recherche et leurs fréquences :

- instantiation d'un item connu
- heuristiques d'options de recherche
- navigation dans le thesaurus
- balayage d'écran
- méthode d'essais et erreurs

- caractérisation de l'interactivité : reformulation, etc.

- étude systématique de l'effet d'interaction de deux facteurs : connaissance du domaine, connaissance de l'outil, par des méthodes de constitution de sous échantillons contrastés.

A partir d'un schéma de circulation dans le catalogue GEAC élaboré par Pierre Le Loarer, on essaiera de repérer des modes de circulation types.

Certaines de ces hypothèses, à l'aide de ces outils, pourront être testées automatiquement. Toutefois, on ne pourra pas toujours se dispenser de traitements manuels : ces derniers devront être effectués sur des échantillons soit aléatoires, soit sur critères (par exemple, étude des recherches sans résultat, ou des recherches que les usagers ont trouvées difficiles). La compréhension de la démarche de l'usager nécessite que les écrans soient examinés un à un. Les outils statistiques seuls ne peuvent rendre compte de l'évolution de l'usager en cours de recherche.

#### Aspects linguistiques :

La société GSI-ERLI étudiera les aspects linguistiques du problème des OPACs, notamment à partir du corpus de questions :

- caractérisation des phénomènes repérés dans les questions (typographie, niveau morphologique et lexical, syntaxe, degré de prédictibilité des énoncés, degré d'interactivité)
- caractérisation du référentiel existant dans l'OPAC
- caractérisation des titres des documents
- recouvrement lexical
- recouvrement sémantique
- connaissances pragmatiques.

Ces caractéristiques pourront être mises en relation avec celles repérées dans les démarches des utilisateurs à partir des autres approches retenues dans le projet.

Nous prévoyons que ce travail, notamment les traitements non automatisables, en raison du temps qu'ils demandent, ne peut qu'être entamé avant la fin de cette étude. Seuls des résultats partiels ou indicatifs pourront être fournis en sortie. Ils devraient permettre d'étayer la définition de protocoles de recherche pour poursuivre les travaux.

## Rappel des réunions déjà tenues :

(cf. comptes-rendus)

- réunion des 12 et 13 décembre 1991, Paris
- réunion du 27 février, Villeurbanne
- réunion du 21 avril (mise au point finale des questionnaires), Paris
- réunion du 26 juin (bilan de l'enquête et exploitation des résultats), Paris

## Calendrier de la suite des travaux

- réunion du 24 juillet : premier bilan d'exploitation des résultats de l'enquête
- réunion du 7 septembre : bilan de l'état des travaux : enquête et synthèse de la littérature ; préparation du séminaire PARINFO ; premières conclusions et méthode de travail pour la préparation du rapport final
- mois de septembre : plusieurs experts seront consultés (domaines : sciences cognitives, intelligence artificielle, psychologie) pour permettre une plus grande ouverture dans l'approche scientifique du problème.

Octobre : Rédaction du rapport ; relevé de conclusions et propositions d'actions.