

**Sophie Chauvin**  
sophie.chauvin@univ-paris8.fr

**Fabrice Papy**  
fabrice.papy@univ-paris8.fr

**DNU / Paragraphe**  
**Université Paris 8**  
2 rue de la Liberté  
F-93526 Saint-Denis  
01 49 40 64 17

## **Peut-on déranger le bibliothécaire à la banque d'accueil ? ou comment rapprocher la communauté des usagers de celle des professionnels de la bibliothèque : l'expérience Visual...Catalog**

### **Résumé :**

Le Visual...Catalog, système informatique expérimental d'accès aux notices bibliographiques s'inscrit dans un processus de médiation sociale instrumentalisée et se présente comme un outil d'initiation aux règles de structuration des connaissances dans la bibliothèque. Il cherche à améliorer le dialogue des usagers-lecteurs avec les bibliothécaires afin de bénéficier de leurs compétences professionnelles.

### **Abstract:**

The Visual...Catalog is an experimental Web OPAC dedicated to instrumentalized social mediation. This system enhances the appropriation by users of the knowledges structuration rules within academic libraries. It looks for improving interactions among users and librarians in order that users may benefit from librarians' skills.

### **Introduction**

L'artefactualisation du traitement de l'information engagée au nom du tout numérique et véhiculée par les TICE, n'a jamais démontré de manière probante sa réelle efficacité dans les usages et l'évolution des connaissances adaptées à l'individu. Ainsi l'amélioration de l'accessibilité aux ressources documentaires (localisation, disponibilité) – largement impulsée par les technologies du Web n'a pas été mesurée à la hauteur des évaluations qu'elle exigerait (Chaudiron 2002) (Mounier 2002). A ce titre on peut s'interroger sur la part de l'imaginaire technique (Flichy 2002) (Jeanneret 2000) (Wolton 2000) qui confère aux technologies du numérique cette dimension novatrice dans l'accès aux connaissances et aux savoirs.

De nombreuses expériences pédagogiques (Dinet 2002) ont souligné que l'interactivité technique n'est pas nécessairement accompagnée d'une mobilisation cognitive chez les utilisateurs et les usagers. Or ces systèmes informatiques interactifs dont les modes opératoires banalisés par le Web tendent à s'universaliser, ont investi les systèmes informatisés des bibliothèques (SID, SIGB) (Dufour 2001). C'est non seulement toute la chaîne de gestion des ouvrages (acquisition, prêt, catalogage, indexation...) qui est prise en charge par ces dispositifs mais également toute la relation avec les usagers qui s'en trouve de plus en plus assujettie.

Il n'est donc pas rare de voir les bibliothécaires en service public derrière les bureaux des banques d'accueil, s'activer sur leur poste informatique dans l'attente d'une sollicitation par les

usagers. En attendant de répondre à une question, pour s'avancer dans les nombreuses tâches qui rythment leur journée de travail, ils s'absorbent dans de multiples activités momentanément suspendues par le service public : catalogage, acquisitions, réponses à des messages électroniques encore en souffrance, etc. A l'opposé, l'utilisateur embarrassé par la difficulté à trouver une référence, par la localisation d'un exemplaire, par l'utilisation d'un logiciel documentaire et qui n'ose pas tout simplement pas déranger le bibliothécaire le voyant affairé sur son ordinateur !

Cette situation caricaturale illustre la fracture qui existe entre d'une part la réalité professionnelle de la bibliothèque qui renvoie tout de go à l'ensemble des obligations et des exigences pour assurer son fonctionnement et d'autre part la représentation de la bibliothèque par les usagers. L'intégration de plus en plus importantes des TIC tant dans les outils que dans les ressources documentaires augmente la complexité du lieu et par voie de conséquence sa compréhension par les usagers.

Les catalogues sont depuis une trentaine d'années informatisés (OPAC) et se déclinent aujourd'hui en version destinée au Web. Sous prétexte de rendre les fonds documentaires (plus précisément les notices bibliographiques) aisément accessibles aux usagers, les catalogues en ligne ne font que restituer directement à ces usagers toute la complexité organisationnelle des fonds bibliographiques. Sous couvert de mises en forme banalisées par le Web, ce ne sont ni plus ni moins que les structures de données Unimarc, les classifications (de type LCC, Dewey, CDU), les vedettes-matières, qui sont brutalement portées à l'appréciation d'usagers globalement incompetents. De fait, la prétendue accessibilité dont sont porteuses les TIC met en évidence l'existence de deux communautés juxtaposées : d'une part celle des usagers-utilisateurs en quête d'information mais peu concernés par les exigences et les problématiques des bibliothèques et d'autre part celle des bibliothécaires impliqués dans des exigences professionnelles (acquisition, conservation, catalogage, prêt, échanges de données). Aujourd'hui dans la façon dont est menée l'informatisation des bibliothèques universitaires, on ne peut que constater l'absence de promesses de médiation améliorée par les TIC. Bien au contraire, les TIC mises à la disposition des usagers, révèlent plus que jamais non seulement les différences mais aussi les spécificités de ces deux communautés. Les usagers sont plus rapidement projetés dans leur ignorance de l'organisation complexe des bibliothèques et inversement les professionnels de la bibliothèque se trouvent quant à eux confrontés à des organisations séculaires des savoirs destinées à des usagers idéaux. Les évaluations des services aux usagers mettent largement en évidence que l'amélioration de la qualité des services passe par un subtil mélange de connaissances effectives de la bibliothèque et d'une plus grande accessibilité de l'expertise de ses professionnels.

Le Visual...Catalog, dispositif que nous avons élaboré, ne constitue pas une énième version d'un système informatique d'accès aux notices bibliographiques mais s'inscrit dans un processus de médiation sociale instrumentalisée. Le dispositif en tant qu'objet de médiation incontournable entre les lecteurs et le fonds apparaît tel un outil d'apprentissage et d'initiation aux règles de structuration des connaissances du lieu. Il réduit dans ce besoin d'information et par une visibilité restituée des structurations sous-jacentes : le fossé entre la connaissance de l'utilisateur sur le problème ou le sujet recherché et ce qu'il a nécessité à savoir pour aboutir dans sa recherche. Le catalogue peut ainsi devenir porteur d'une dimension sociale dans le retour d'utilisateurs-lecteurs mieux éclairés et en mesure de dialoguer avec les bibliothécaires sur des questionnements plus avisés. Cette approche permettant, par voie de conséquence, des usages améliorés et mieux informés dans les interrogations menées sur fonds bibliographiques.

## **Technologies du Web et imaginaire technique**

Avec l'avènement de l'Internet, la pénétration massive et soudaine des TIC dans nos sociétés ont introduit des bouleversements sociétaux considérables que l'économie numérique et la dématérialisation des administrations amorcées aujourd'hui illustrent avec force. Cependant, l'accélération technologique des dix dernières années ne va pas sans questionnement concernant le caractère artificiel du processus engagé. De nombreux chercheurs ont montré leur inquiétude face au développement d'une société numérique qui en proie à un imaginaire technique se trouvera rapidement en rupture avec ses acteurs sociaux (Dubey 2003) (Wolton 2000) (Castells 2000).

Cet imaginaire qui affecte directement les secteurs de nos sociétés concernées par l'information (et ses métiers) développe des a priori persistants quant à la capacité des individus à exploiter des technologies devenues usuelles, installées dans les sphères professionnelles et privées.

L'université et plus particulièrement la bibliothèque universitaire concentre cette double polarité : elle se doit de proposer une accessibilité toujours améliorée des connaissances dont elle assure les charges de conservation et de diffusion à des publics d'utilisateurs censés être de mieux en mieux rompus à l'usage des TIC (enseignants, chercheurs, étudiants).

On constate cependant que l'artefactualisation du traitement de l'information engagée au nom du tout numérique véhiculé par les TIC, n'a jamais démontré de manière probante sa réelle efficacité dans les usages et l'évolution des connaissances adaptées à l'individu (Demaizière 1996) (Chaudiron 2002). De nombreuses expériences pédagogiques ont souligné que l'interactivité technique n'est que peu souvent accompagnée d'une mobilisation cognitive chez les utilisateurs et les usagers (Dinet 2001) (Borgman 1986) (Rabardel 1995).

Or ces systèmes informatiques interactifs dont les modes opératoires banalisés par le Web tendent à s'universaliser, ont investi les systèmes informatisés des bibliothèques (Lupovici 2001) (Lecolinet 2001) (Maisonneuve 2003). Ainsi depuis les années 80, l'informatisation des bibliothèques, relayée aujourd'hui par les technologies du Web ne fait qu'accentuer un malaise grandissant parmi les professionnels qui y exercent et qui croient voir dans ces nouveaux outils technologiques une totale autonomisation des usagers et une activité professionnelle reléguée à des tâches subalternes de gestion de stocks.

De fait, c'est non seulement toute la chaîne de gestion des ouvrages (acquisition, prêt, catalogage, indexation, ...) qui est prise en charge par ces dispositifs mais également toute la relation avec les usagers qui s'en trouve de plus en plus assujettie. En effet, les OPACs sont depuis une trentaine d'années informatisés et se déclinent aujourd'hui en version destinée au Web (OPAC Web) (Roy 2003) (Yee 1999) (Ihadjadene 2001).

Sous prétexte de rendre les bases bibliographiques aisément accessibles aux usagers, ces catalogues en ligne ne font que restituer directement à ces usagers toute la complexité organisationnelle des fonds bibliographiques (Hunter 2000) tout en minimisant le rapport technologique à la gestion de l'information dans un victorieux "qu'importe qu'ils comprennent puisqu'ils savent s'en servir" qu'Eric Bruillard tourne à la dérision.

Le déploiement mondial du Web et les bouleversements qu'il produit sur nos sociétés ont rendu momentanément aphones ces discours alarmistes concernant les difficultés de la lecture hypertexte dans un contexte d'étoffement documentaire systématique et de complexification associative des réseaux créés. Il est vrai que les premiers moteurs de recherche apparus rapidement pour recenser les sites Internet disponibles ont coupé l'herbe sous le pied aux détracteurs de l'hypertexte. Mais ces systèmes automatiques d'indexation et de recherches d'informations n'ont fait que différer les problèmes de désorientation et de surcharge cognitive liés aux espaces hypertextuels qui se posent de façon autrement plus insistante avec le Web d'aujourd'hui. La surabondance de l'offre technologique actuelle, investissant de front tous les

secteurs de nos sociétés de l'Information provoque une véritable fuite en avant et conduit à un amalgame des objectifs et des moyens (Foenix-Riou 2000).

C'est à partir du double constat de la croissance continue des technologies et des présupposés d'inscription quasi-naturelle des usagers/utilisateurs dans les environnements informatiques, qu'il semble utile de proposer une définition renversée des technologies, c'est-à-dire non pas depuis les possibles techniques mais depuis leurs usages potentiels. En ce sens les outils matériels et symboliques, et plus largement les technologies, vont être considérés comme des artefacts c'est-à-dire des outils culturels et sociaux qui résultent d'une élaboration et sont susceptibles de s'inscrire dans les usages (Rabardel 1995). Transmis au sein des communautés, les artefacts servent une fonction essentielle de médiateurs de l'activité et c'est dans la confrontation aux usages que les artefacts deviendront ou pas des instruments au service des activités des sujets et des finalités qu'ils construisent. Les rapports médiatisés que les individus entretiennent avec les artefacts concernent trois plans que sont la connaissance et la transformation, la relation à soi-même et la relation aux autres.

En effet, favoriser la communication entre les deux communautés précédemment citées constitue le véritable enjeu d'une part de l'appropriation des lieux et de leurs exigences de fonctionnement par l'utilisateur et d'autre part d'une connaissance réelle des besoins de l'utilisateur par les professionnels de la bibliothèque. En concertation avec les bibliothécaires et conservateurs de la bibliothèque universitaire de Paris 8 d'une part, et en s'appuyant d'autre part sur les travaux d'Alain Coulon relatif à l'affiliation intellectuelle (Coulon 1997) (Coulon 1999) et à l'appropriation des habiletés intellectuelles, nous avons développé un dispositif trait d'union dont nous supputons qu'il favorisera la communication entre les deux communautés. L'expérience menée en collaboration avec des enseignants chercheurs en psycho-ergonomie et en didactique, depuis la rentrée universitaire 2004 au sein de l'université Paris 8 auprès de 30 étudiants primo-arrivants inscrits à un cours de "méthodologie à la recherche et du traitement documentaire", nous permettra de valider non seulement les hypothèses formulées précédemment mais également de confirmer la nécessité d'un prolongement social au dispositif technique que nous avons élaboré. Si les résultats s'avéraient probants, c'est une reconfiguration des propositions informatiques insufflées essentiellement par un déterminisme technologique à tout crin qui serait à repenser et à réorienter vers une accessibilité instrumentalisée et sociabilisée.

### **Un paysage informationnel homogénéisé par le numérique**

L'homogénéisation des types de données (texte, images fixes et animées, sons, vidéos) amenée par la vague du numérique a développé des croyances sur d'une part la prétendue homogénéisation des technologies provenant massivement du Web (Quint 2003) et plus généralement sur la normalisation des données, documents numériques et numérisés. Car au-delà des formats de données plus ou moins normalisés (au sens du World Wide Web Consortium), les mécanismes des dispositifs d'exploitation et de manipulation des documents numériques répondent à des logiques conceptuelles et incrémentales différentes (Papy 2004) (Jeanneret 1999). En dépit de cela, l'application client banalisée ; le navigateur Internet/Intranet, s'impose comme l'outil universel de consultation et de manipulation de données. Alors que le développement des lieux d'informations électroniques s'accroît (sites statiques et dynamiques, portails), référencés et organisés par des moteurs de recherches ou des annuaires internes et/ou externes, on ne peut qu'observer que les logiques d'indexation, d'interrogation de ces mécanismes de gestion de données reposent sur des logiques bien distinctes (organisation, destinataires, indexation, inférences d'extraction de données différentes et invisibles, principes d'interrogation,...).

Le numérique, l'information, la société de l'Information, traduisent par le singulier le rapport à l'information. Ils n'apparaît plus comme nécessaire de distinguer les différentes variations de données numériques, de renseigner les multiples sources d'information. Désormais les moteurs de recherches, nouveaux théodolites des cyberspaces électroniques, simplifient la recherche de tous les types de données d'un territoire numérique explorable au moyen d'un "espéranto conceptuel et instrumentalisé" ad hoc (le numérique et le terminal universel) au service d'utilisateurs/usagers idéalement rompus aux principes génériques, invariables et performants des TIC, de la recherche et du traitement de l'Information.

Cet imaginaire, ce mythe de l'information numérique aisément accessible grâce au déploiement des réseaux de télécommunications et à la puissance des calculateurs, entre directement en collision avec toutes les compétences qui relèvent précisément et par nature de l'exploitation de l'information. Les professionnels de l'information (documentalistes, veilleurs, journalistes, ...) et les professionnels des bibliothèques se sont retrouvés depuis la montée en puissance du phénomène Internet au centre d'une tourmente qui non seulement les dévalorisent mais introduit un malaise identitaire lié à la spécificité de leur professions et à une forme de désaveu de leur expertise en matière d'informations et de connaissances.

C'est à ce paradigme complexe que notre travail de recherches se confronte. En s'appuyant de plus sur nos activités d'enseignement à la méthodologie documentaire (Bretelle-Desmazières 1999) (Coulon 1999) qui s'adresse à des étudiants primo-arrivants (étudiant(e)s inscrits en 1er cycle de formations universitaire en Lettres, Sciences Humaines et Sociales), nous souhaitons récrire par une contribution théorique et technologique plus ajustée au trigramme informationnel : expertise documentaire des professionnels de la bibliothèque, TIC et utilisateur/usager.

### **La bibliothèque universitaire : un lieu complexe multidimensionnel**

Lieux institutionnels de conservation et de mise à disposition des savoirs et des connaissances, les bibliothèques universitaires, Service Commun de Documentation (SCD), proposent des ressources documentaires sur des supports multiples destinés préférentiellement à l'enseignement supérieur et à la recherche. En France, la procédure contractuelle qui au terme de la loi de 1984 régit la relation de l'Etat et des universités, associe pour une grande part les moyens financiers des SCD aux contrats quadriennaux des établissements de l'enseignement supérieur, marquant ainsi l'importance du caractère transversal et stratégique entre enseignement et recherche (Jolly 2001) (Charte 1991) .

Ces espaces documentaires institutionnels physiques, numérisés et numériques, revisités par la médiation technologique, pensés pour favoriser l'accessibilité (Arot 2002) (Jolly 2001), proposent des modèles génériques d'organisation des savoirs que matérialisent les classifications telles que Dewey, CDU, Bliss, LCC, etc.

Qu'elles soient jugées adéquates, complexes, pratiques, évolutives, contestables, inadaptées, etc., aucune de ces classifications ne peut prétendre à avoir fait l'unanimité. Néanmoins, malgré leurs imperfections, l'existence d'une bibliothèque n'est pas envisageable sans classification quelle qu'elle soit (Jacob 2001) (Hunter 2000).

L'organisation structurée et rationnelle portée par les classifications imprime une volonté d'universalisation de tous les savoirs. Vœu pieu, démesure ou exagération prétentieuse, les classifications -à quelques tentatives près partiellement appliquées comme la Classification à facettes Colon- finissent par produire une approche décontextualisée des connaissances. Sans pour autant constituer la focale de l'activité des professionnels de la bibliothèque (la formation et les services aux usagers en sont d'autres), cette exigence de la classification pèse sur la politique documentaire des SCD, oriente une grande part de l'activité professionnelle des

bibliothécaires (acquisition, catalogage) et concrétise l'adéquation de la bibliothèque avec les formations suivies par les étudiants, les cours dispensés par les enseignants et les activités scientifiques des chercheurs (CDU aménagée).

Sous couvert de mises en forme banalisées par le Web, ce ne sont ni plus ni moins que les structures de données Unimarc, les classifications (de type LCC, Dewey, CDU), les vedettes-matières, qui sont brutalement portées à l'appréciation d'usagers globalement incompetents. De fait, la prétendue accessibilité dont sont porteuses les TIC met en évidence l'existence de deux communautés juxtaposées : d'une part celle des usagers-utilisateurs en quête d'information mais peu concernés par les exigences et les problématiques des bibliothèques et d'autre part celle des bibliothécaires impliqués dans des exigences professionnelles (acquisition, conservation, catalogage, prêt, échanges de données). Aujourd'hui dans la façon dont est menée l'informatisation des bibliothèques universitaires, force est de constater que la promesse d'une médiation améliorée par les TIC fait long feu.

Bien au contraire, les TIC mises à la disposition des usagers, révèlent les différences mais aussi les spécificités de ces deux communautés ; l'une constituée de professionnels dont les missions et les fonctions sont clairement définies, l'autre celle des usagers, beaucoup plus floue qui regroupe enseignants, chercheurs, étudiants, post-doctorants occupant des profils extrêmement variés aux attentes multiples et à l'affiliation différente (Coulon 1997) (Le Coadic 2001). Rapidement les usagers sont projetés dans leur ignorance de l'organisation complexe des bibliothèques et inversement les professionnels de la bibliothèque participent quant à eux à des organisations séculaires des savoirs destinées à des usagers idéaux (Le Marec 2003). Les évaluations des services aux usagers permettent largement de mettre en évidence que l'amélioration de la qualité des services passe par un subtil mélange de connaissances effectives de la bibliothèque et d'une plus grande accessibilité de l'expertise de ses professionnels.

Indépendamment des travaux de recherches concernant les communautés virtuelles apparaissant dans le cadre du télé-travail, de la nomadisation des activités professionnelles ou bien de l'enseignement à distance, l'utilisation du terme communauté nous est apparue plus proche de la réalité que nous relatons ici. Nous l'avons délibérément préféré d'une part au terme de groupe qui nous a semblé trop réducteur et trop éloigné de l'idée de cohésion sociale et d'autre part de celui de collectif trop circonstancié lié à un engagement ponctuel. Nous souhaitons garder le caractère structurel du terme communauté qui suggère de fortes notions sociales (Harvey 1995) (Harvey 2001) (Dubey 2001) (Castells 1998) (Cabin 1993).

### **La bibliothèque : lieux de savoirs, espace des professionnels de la bibliothèque**

Cependant les bibliothèques demeurent, malgré l'accessibilité technique introduite par les TIC, des lieux extrêmement spécialisés où les activités des professionnels de la bibliothèques traduisent, encapsulent et reflètent des modes d'organisation et de communication, des savoirs, des contextes, des objets physiques, des représentations mentales, des procédures, et des systèmes de valeurs. En cela, les bibliothèques sont le reflet d'une institution culturelle qui renvoie à des valeurs, une organisation et un espace social complexe (Polity 2001). Plus encore, la bibliothèque apparaît comme un lieu de contradiction où l'organisation en place s'évertue à développer, préserver une organisation rationnelle des savoirs relevant presque d'un idéal à l'intention d'un public qui en ignore (fréquemment) toutes les exigences et toutes les subtilités.

La bibliothèque se présente alors comme un espace ordonné, condamné à être mis cycliquement en désordre par les usagers qui la pratiquent. Imaginer un usager/lecteur – idéal - ayant développé une expertise des lieux lui permettant d'exploiter à son avantage

l'organisation pointilleuse de la bibliothèque, sans en perturber ni l'ordre ni le fonctionnement relève d'un manifeste improbable. Ce modèle idéal de l'usager-expert reste hautement anecdotique et cède la place au modèle plus commun de l'usager-néophyte ayant des besoins élémentaires de localisation et de disponibilité d'ouvrages, de sélection de sources, de méthodologie de la recherche, d'expression linguistique de ses recherches, de transcription de ses demandes en expressions syntaxiques "compréhensibles" par la multitude des systèmes d'informations automatisés disponibles (catalogue, cédéroms, sites spécialisées, Web généraliste,...).

Cette fracture entre les capacités avérées et les habiletés présumées de l'usager, vision de l'esprit des professionnels de la bibliothèque (Le Marec 2003) se vérifie d'autant mieux à l'éclairage des enseignements apportés par les formations à la maîtrise de l'information, de la méthodologie documentaire et du travail universitaire. On y découvre que cet usager-néophyte vit généralement dans l'ignorance de la complexité de l'organisation technique, institutionnelle et socioculturelle de la bibliothèque et qu'il est d'autant moins versé à y manifester de l'intérêt que la plus grande part de ses efforts portera dans ses deux premières années universitaires à appréhender, identifier et s'approprier les règles du travail intellectuel qui forment le canevas invisible de sa réussite.

### **Bibliothèque, informatisation et TIC**

L'informatisation des bibliothèques démarrée par l'informatisation des catalogues voici une trentaine d'années (Lupovici 2001) s'est poursuivie par l'intégration de TIC largement inspirées du Web et de l'hypertexte. Ces technologies du numérique instrumentalisent tout le préaccès des ressources physiques et électroniques qui composent aujourd'hui les fonds hybrides des bibliothèques. Cette pénétration instrumentale et numérique dans le monde des bibliothèques s'est effectuée sans qu'aucune étude déterminante ne vienne étayer le fait que les TIC améliorent ostensiblement l'activité cognitive des sujets. Au contraire, force est de constater que les problèmes de désorientation, de surcharge cognitive et de surcharge d'informations finissent inmanquablement par se poser par les utilisateurs même les plus chevronnés (Gasté 2001) (Tricot 1998). Dans cette veine, on ne peut que regretter l'absence de modalités d'évaluation en France des paradigmes système et usagers relatifs aux SRI (Chaudiron 2002) (Ihadjadene 2001) et la difficulté à évaluer la cohérence de construction des univers documentaires résultant des opérations effectuées à partir d'outils centralisés de recherche et d'indexation.

Cette proposition immédiate des TIC dans l'univers organisé des bibliothèques peut paraître s'insérer dans la démarche planifiée d'informatisation. Or, la proposition des TIC modifie considérablement les paramètres du programme d'informatisation initial : d'une logique de modernisation des activités professionnelles, c'est la "technicisation" de la pratique de recherche documentaire des usagers qui est amorcée. Les Online Public Access Catalog (OPAC) et leur déclinaison Web illustrent précisément ce glissement technologique du professionnel vers l'usager. Qu'ils soient Systèmes Informatiques Documentaires ou Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèque, les progiciels destinés au suivi et à la gestion des bibliothèques sont avant tout des dispositifs reflétant les processus métiers liés à l'univers bibliothécaire et documentaire.

Le catalogue en ligne n'est ni plus ni moins qu'une recomposition de données professionnelles émanant de ces progiciels, pour lesquels la seule adaptation consentie à l'égard des usagers consiste à rendre invisibles certaines informations. Les données relatives aux acquisitions ou consécutives au catalogage reflètent bien des informations produites par des professionnels à l'intention de professionnels, organisées dans des structures de données élaborées par les professionnels des bibliothèques .

Le catalogue informatisé seul dispositif opératoire, actif de l'intérieur ET de l'extérieur de l'espace physique de la bibliothèque et de l'université, constitue un point de mire et la synecdoque de la bibliothèque. Le temps de la consultation, le catalogue en ligne focalise les besoins informationnels des usagers transformés pour l'occasion en utilisateurs. Le temps des sollicitations opérées au moyen de l'interface de consultation, l'utilisateur tente de concilier les objectifs de ses recherches, la médiation technique imposée par l'interface et les modes d'organisation des connaissances (souvent imaginés, fréquemment ignorés) au sein de la bibliothèque.

Ce catalogue représente de fait un objet-pivot, zone de contact entre deux communautés régies par des objectifs, des règles sociales, culturelles et cognitives bien distinctes. Développés par des sociétés privées, ces dispositifs sont avant tout des réalisations informatiques permettant de donner un accès aux ressources documentaires proposées par la bibliothèque, et ce, indépendamment du contexte socio-informationnel (Chauvin 2004) (Roy 2003).

L'interrogation sur le nom d'auteur ("Pierre Lévy") d'un catalogue exploitant des données au format UNIMARC illustre les effets de glissement des savoirs professionnels que l'artefactualisation technologique entraîne vers les usagers. Or ces savoirs professionnels relèvent bien d'un environnement, de contextes, d'implications, de formations, de choix individuels, collectifs et institutionnels qui ne gardent leur sens que dans l'exercice de ces lieux d'expertise, majoritairement dans leur dimension professionnelle. Pour l'utilisateur, le renseignement d'une zone de saisie, portant le libellé "Auteur", apportera un certain nombre de résultats dès lors que le système trouvera matière à appairer la séquence de caractères saisis par l'utilisateur avec les champs de données correspondant au libellé "Auteur". Or on pourra constater que le dispositif fournira des résultats légèrement différents (mais néanmoins pertinents) si l'utilisateur renseigne la zone Titre de la grille d'interrogation. Enfin avec la même expression ("Pierre Lévy") lorsque l'utilisateur effectuera sa requête sur l'ensemble des champs de la grille d'interrogation, il obtiendra davantage de notices en réponse.

### **Genèse du projet de recherches "Visual...Catalog" et hypothèse de travail**

L'hypothèse que nous avons formulée à l'origine de ce projet de recherches prend appui d'une part sur nos travaux antérieurs sur l'hypertexte et d'autre part sur les enseignements en méthodologie de la recherche documentaire assurés sous l'angle de l'affiliation intellectuelle dans le métier d'étudiant qu'Alain Coulon a eu l'occasion de décrire dans sa thèse d'Etat (Coulon 1997) (Coulon 1999).

Sur ce second point, il apparaît que la réussite de l'étudiant dans les cursus universitaires où il s'engage, réside certes dans l'investissement intellectuel lié à la formation suivie, mais également dans l'appropriation des implicites qui accompagnent toutes les formations universitaires. Le travail documentaire et bibliographique – qui remplace la bibliothèque universitaire comme dispositif déterminant dans ce processus d'affiliation intellectuelle, devient une activité dans la réussite universitaire et intellectuelle de l'étudiant.

Dans le filigrane de ce rapport à l'affiliation intellectuelle et à l'apprentissage du métier d'étudiant, l'activité intrinsèque de la recherche documentaire exacerbe des exigences particulières :

- l'analyse critique de l'information (plus encore depuis le Web s'impose comme lieu de recherche d'informations et qui fait co-exister documents scientifiques valides et contributions personnelles exotiques)

- le positionnement cognitif de l'étudiant par rapport aux ouvrages qu'il consulte et qu'il est en mesure de s'approprier intellectuellement.

### **La Bibliothèque Universitaire : lieu déterminant de l'affiliation**

Par rapport à cette activité déterminante, la bibliothèque considérée cette fois-ci du point de vue des compétences professionnelles impliquées et des expertises s'y développant - qu'ignorent fréquemment les usagers - implique une démarche volontaire de cohérence, de sens global, selon des relations complexes de présupposition logique, de généalogie, de complémentarité, d'explicitation mutuelle (Jacob 2001) qui assurément introduit une autre dimension que la simple accumulation d'ouvrages.

En regard à cela, la bibliothèque n'est pas, à l'instar du Web, un seul rassemblement de fichiers différents largement sujets à l'évanescence, elle représente, au-delà de sa mission d'archivage et de conservation, un lieu privilégié d'exercice du travail intellectuel où se construit et progresse la pensée de l'individu qui a accompli la démarche de s'approprier ce lieu de règles et d'organisation destiné à son usage.

Ces considérations impliquent une utilisation à bon escient des TIC dans le sens où elles ne peuvent être que la suite d'observations et d'analyse des besoins informationnels en des circonstances où l'environnement intellectuel et organisationnel ainsi que les objectifs des usagers sont connus. Il ne s'agit pas ici de développer des logiques techniques auto-proclamées qui se fondent sur des modélisations d'utilisateur (le paradigme utilisateur) en rupture avec les réalités des pratiques informationnelles (usagers novices et experts) mais plutôt de proposer des améliorations techniques n'omettant pas que "le système de pertinence d'un individu" est un état psychologique de prédisposition mettant en cause le cognitif, l'affectif, le perceptif et le comportemental. Il est en fonction de l'ensemble des problèmes spécifiques qui préoccupent l'individu, des projets qu'il a, qui forment son orientation de vie au moment où on le considère" .

De l'usage à l'appropriation des artefacts, l'activité des individus est un développement où les dimensions d'atteinte de buts et de réalisation de tâches de l'activité productive s'articulent aux dimensions d'élaboration de ressources externes et internes de l'activité constructive. Activité productive et constructive sont les deux faces de l'activité humaine qui s'enrichissent et se transforment réciproquement : une difficulté rencontrée au plan productif pourra donner lieu à un développement de ressources au plan constructif qui, en retour, va modifier les formes et les conditions des activités productives.

C'est donc à la croisée de ces chemins que nous avons formulé l'hypothèse du développement d'un véritable médiateur technologique, zone de transit entre la communauté des professionnels de la bibliothèque et celle des usagers, propice à des rencontres intellectuelles qui favoriseraient une synergie constructive pour les différents protagonistes :

- mieux appréhender les profils extrêmement variés des usagers par les professionnels de la bibliothèque et par voie de conséquence orienter qualitativement les politiques documentaires de l'établissement ;
- mieux exploiter un univers documentaire d'une extrême richesse dont les principes d'organisation sont, de par leur complexité, difficiles à expliciter.

Les observations de nos collègues psychologues-ergonomes auprès des usagers et du personnel de la bibliothèque, les enseignements en méthodologie de la recherche documentaire et l'installation au sein même de la bibliothèque de bornes interactives dédiées à l'utilisation du Visual...Catalog sont les points forts de ce travail de recherche.

## Visual...Catalog : interface "à lire" et "à voir"

Avec le Visual...Catalog, au-delà même de l'expression technique du dispositif, nous avons tenté de rendre explicite et concurrent ces différentes facettes qui participent de la démarche de recherche et de traitement documentaire au sein de la bibliothèque.

Plutôt que de donner une vision tronquée des nécessités méthodologiques inhérentes à toute recherche d'informations, au risque même de "saturer cognitivement" l'utilisateur, nous avons résolument maintenu à la disposition immédiate de lisibilité/visibilité de l'utilisateur, l'expression de ces différentes facettes (cf. figure 1).

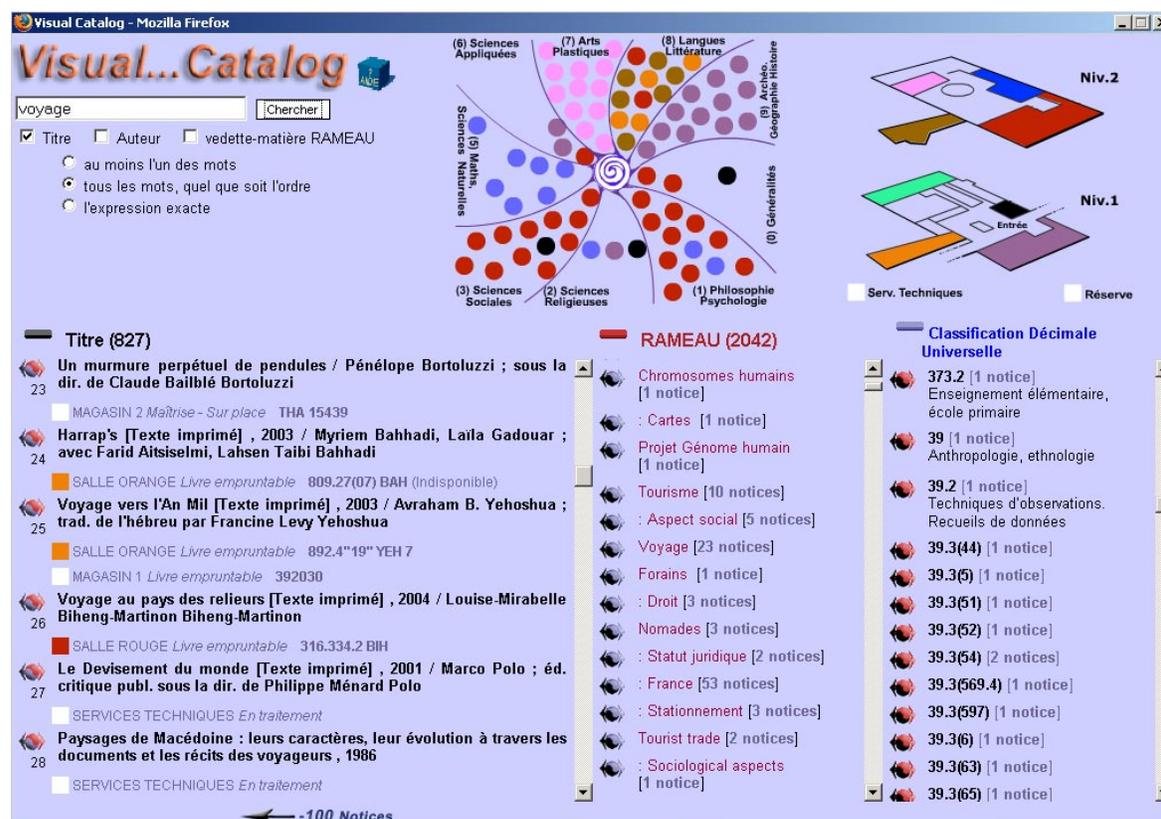


Figure 1. L'interface du Visual...Catalog consultable à partir d'un navigateur Internet.

Ainsi, à l'issue d'une interrogation que l'utilisateur – utilisateur en la circonstance – adresse à l'un ou à l'autre des trois champs titre, auteur ou vedette-matière RAMEAU, il obtient cinq groupes d'informations interdépendantes ; deux représentations graphiques animées et trois listes textuelles :

- une liste des titres des ouvrages répondant à la requête, (cf. figure 2),
- une liste de vedettes-matières RAMEAU cumulative (extraction des notices associées aux ouvrages), (cf. figure 3)
- une liste des classifications (CDU) concernées par la requête (et déduite de la cote des ouvrages), (cf. figure 4)
- une carte synoptique de localisation des ouvrages dans la bibliothèque, (cf. figure 5)

- une synthèse graphique métaphorique illustrant les secteurs disciplinaires concernés par les résultats de la recherche et le degré de spécialisation (cf. figure 5).

Les 3 listes textuelles (TITRE, RAMEAU et CDU) sont interdépendantes et reliées "une à deux" : par exemple, la sélection d'un élément de la liste TITRE régénère dynamiquement les listes RAMEAU et CDU, (cf. figure 6). C'est ici qu'est introduite l'hypertextualité, l'utilisateur pourra en effet obtenir précisément pour chaque ouvrage, chaque vedette-matière RAMEAU ou chaque classe CDU, une sorte de "focus in context" dynamique et sélectif permettant d'associer d'une part à chaque ouvrage une liste de termes (les vedettes-matières RAMEAU) plus explicites que le titre seul, et d'autre part le secteur intellectuel (la subdivision de la CDU) dans lequel l'ouvrage a été affecté par le catalogueur. La connaissance des vedettes-matières permettra de resituer l'ouvrage dans une famille d'ouvrages décrits avec des termes "contrôlés" au sein d'une classe de la CDU. La sélection d'un titre, d'une vedette-matière ou d'une classe CDU ne rendant visible que les éléments en correspondance dans les deux autres listes.



Figure 2. Extrait de la liste TITRE obtenue après l'interrogation du champ "vedette-matière RAMEAU" avec le terme "propagande". A chaque titre d'ouvrage est associé une image réactive qui permettra de limiter l'affichage des deux autres listes (ici Rameau et CDU) aux éléments en correspondance (respectivement sujets Rameau et classes CDU). Le titre de l'ouvrage, la salle de localisation et la cote sont proposés immédiatement à la lecture de l'utilisateur.



Figure 3. Extrait de la liste "RAMEAU" obtenue à partir de la liste de la figure 1. L'activation de l'image réactive placée devant chaque sujet régénérera l'affichage des deux autres listes (Titre et CDU) en ne proposant à la lecture que les titres des ouvrages et les classes de la CDU en correspondance avec la vedette-matière sélectionnée.



Figure 4. Extrait de la liste "CDU" obtenue à partir de la liste de la figure 1. L'image réactive située devant la subdivision de la CDU commande l'actualisation des deux autres listes (Titre et CDU) en correspondance avec la subdivision sélectionnée.

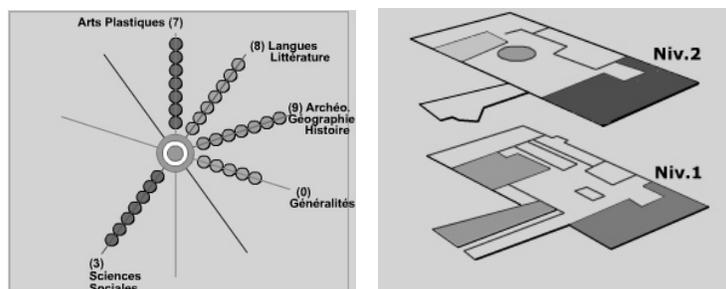


Figure 5. L'image à gauche représente la synthèse des secteurs disciplinaires concernés par la recherche. La représentation cartographique à droite permet à l'utilisateur de localiser la salle où se trouvent les ouvrages concernés.

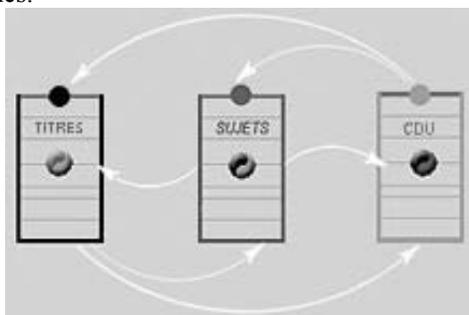


Figure 6. "Sens" des interactions entre les trois listes. Cette figure illustre le principe de dépendances "une à deux".

## Conclusion

La généralisation des services de type "Bibliothèques Numériques", qui passent invariablement par des catalogues en ligne de plus en plus fournis (le SUDOC propose plus de 5 millions de références, la BNF plus de 8 millions), banalise l'accès à des modes d'organisation des connaissances qui demeure d'une rare complexité en regard de l'immensité de la tâche. Cette mécanisation logicielle systématique des systèmes d'informations, induite par les TIC issues du Web, s'accompagne d'un "allant de soi" en matière de manipulations techniques qui tend à déteindre sur les habiletés intellectuelles sous-tendues. Il ne faut pas oublier que ces systèmes d'informations ne sont en définitive que les ingrédients destinés à agrémenter un processus long et exigeant de transformation des individus, de compréhension et de connaissances de soi, des autres, et des systèmes - quels qu'ils soient - dans lesquels ils évoluent par choix ou par contrainte. Dans ce dessein et indépendamment de tout considération technologique, la capacité de l'individu à appréhender et idéalement à s'appropriier ces informations, est loin d'être acquise. Elle repose sur des habiletés, des stratégies, des savoir-faire qu'il revient à chacun d'adapter et de puiser au fil des expériences sociales, culturelles et cognitives qu'il est amené à vivre.

La capitalisation numérique de ces expériences inestimables au moyen de systèmes automatiques risque de devenir rapidement inaccessible pour le plus grand nombre, si la dimension instrumentale des systèmes continue à être envisagée comme le seul facteur de promotion.

Le risque d'une fracture définitive est à craindre. En effet, les savoirs humains conservés par le truchement de logiques dédiées au machinisme et à la procéduralité, structurés par les exigences technologiques, vont rapidement s'avérer inexploitable pour les moins familiers d'entre nous aux logiques artefactuelles.

De tels enjeux imposent que des voies d'équilibre soient ouvertes ou préservées afin que la médiation sociale liée aux situations informationnelles, souvent absente en raison d'improbables représentations, ne soit pas pour autant assujettie à l'écrasante médiation technique.

En ce sens, le Visual...Catalog, dispositif expérimental que nous avons élaboré, sans être la énième version d'un système informatique d'accès aux notices bibliographiques tend à s'inscrire fondamentalement dans un processus de médiation sociale instrumentalisée. En effet, favoriser la communication entre les deux communautés précédemment citées constitue le véritable enjeu d'une part de l'appropriation des lieux et de leurs exigences de fonctionnement par l'utilisateur et d'autre part d'une connaissance réelle des besoins de l'utilisateur par les professionnels de la bibliothèque.

### **Remerciements**

Nous souhaitons exprimer tous nos remerciements au personnel de la Bibliothèque de l'Université Paris 8 qui depuis le début de ces travaux de recherches fait preuve d'une disponibilité de tous les instants. Notre reconnaissance s'adresse à M. Euvrard, conservateur général et directeur du SCD de Paris 8, pour avoir ouvert les portes de la bibliothèque à notre laboratoire et encouragé cette coopération Recherche-Bibliothèque.

### **Bibliographie**

- ACM, "HYPERTEXT 88", ACM, VOL. 31 (7), JULY 1988
- AROT D., Rapport d'activité du secrétaire général 2000-2001, 46 pages, Conseil Supérieur des Bibliothèques, <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-interventions/csb-rapportactivite2000-01.html> [consulté le 22 février 2005]
- BALPE J-P, Lelu A., Saleh I., Papy F., "Techniques avancées pour l'hypertexte", Editions Hermès, Paris 1996.
- BORGMAN L., "The user's mental model of an information retrieval system : an experiment on a prototype online catalog", Int. J. Man-Machine Studies, (1986), 24, pp. 47-64
- BRETELLE-DESMAZIERES F., Coulon A., Poitevin C., "Apprendre à s'informer : une nécessité. Evaluation des formations à l'usage de l'information dans les universités et les grandes écoles françaises", Laboratoire de Recherches Ethnométhodologiques, février 1999
- BROWN P. J., "Do we need maps to navigate round hypertext documents ?", Electronic Publishing, Vol 2 (2), July 89, pp 91-100
- CABIN P., "Les tribus professionnelles", Sciences Humaines, n°33, nov. 1999
- CAMPOS M., "The progressive construction of communication. Toward a model of cognitive networked communication and knowledge communities", Canadian Journal of Communication, Vol. 28, 2003, pp. 291-322.
- CASTELLI C. "Getting lost in Hyperspace : Lessons learned and future direction", in ED-MEDIA 96/ED-TELECOM 96, 1996.
- CASTELLS M., "La société en réseaux", Fayard, 1998
- CHARTRE des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html> [consultée le 22 février 2005]
- CHAUDIRON S., Ihadjadene M., "Quelle place pour l'utilisateur dans l'évaluation des SRI ?", actes du colloque "Recherches récentes en Sciences de l'information", 21-22 mars 2002, Toulouse, Adbs-Éditions, V. Couzinet et G. Régimbeau (dir), pp 211- 230
- CHAUVIN S., "VISUAL...UDC Graphical interface for exploring library online catalog", ACM DIS 2004, - Designing Interactive System, August 2004, Cambridge, Massachusetts.

CHU H., "Information representation and retrieval in the digital age", Medford, New Jersey: Information today, 2003.

CLÉMENT J., "Du texte à l'hypertexte: vers une épistémologie de la discursivité hypertextuelle", in Balpe J.-P., Lelu A., Saleh I. (coords.) in Hypertextes et hypermédias: Réalisations, Outils, Méthodes, Hermès, Paris, 1995.

COULON A., "Le métier d'étudiant : approches ethnométhodologique et institutionnelle de l'entrée dans la vie universitaire", thèse de Doctorat d'État, Université de Paris 8, 1990, 3 vol., 1130 p. La partie empirique de cette thèse a été publiée : Alain Coulon, Le métier d'étudiant. L'entrée dans la vie universitaire, Paris, PUF, 1997, p.222

COULON A., "Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires", Laboratoire de Recherches Ethnométhodologiques, Université Paris 8, février 1999

DEMAIZIÈRE F., "L'utilisation des nouvelles technologies en éducation et en formation continue", in Savoir Former - Bilans et perspectives des recherches sur l'acquisition et la transmission des savoirs, les éditions Groupe DEMOS, novembre 1996, pp 111-115

DINET J., Rouet J-F., "La recherche d'information : processus cognitifs, facteurs de difficultés et dimension de l'expertise", in Interaction Homme-Machine et recherche d'information, dir. Céline Paganelli, Traité STICS, ed. Hermès-Lavoisier, 2003, pp. 133 – 161

DUBEY G., "Le lien social à l'ère du virtuel", PUF, Paris, 2001.

DUFOUR C., Bergeron P., "Lorsque systèmes d'information Web et professionnels de l'information se rencontrent", Proc. of the 29th Annual Conference of the Canadian Association for Information Science, 27-29 May, 2001, D.Grant Campbell (ed.), Université Laval, Québec

FLICHY P., "L'imaginaire d'Internet", Ed. La Découverte, Paris, 261 pages

FLICHY P., "La place de l'imaginaire dans l'action technique : le cas d'internet", Réseaux, n°109, 2002

FOENIX-RIOU B., "Recherche et Veille sur le Web visible et invisible ", Editions Tec & Doc /Bases Publications, avril 2001, 234 pages

FRESSARD Olivier, "Les formations thématiques à la bibliothèque de Paris-8", deuxièmes rencontres Formist sur le travail universitaire et la maîtrise de l'information : de la stratégie aux méthodes pédagogiques, 13 juin 2002, <http://formist.enssib.fr/412567A000579660/VLSRW/140ED2795540989AC1256B41003A915D?OpenDocument&Langue=Francais> [consultée le 22 février 2005]

GASTÉ D., "Navigation ou déambulation multimédia ?", Actes du colloque "La Communication Médiatisée par Ordinateur : un carrefour de problématiques", Université de Sherbrooke, 15 et 16 mai 2001

GIFFARD A., "Petites introductions à l'hypertexte", Banques de données et hypertextes pour l'étude du roman, Nathalie Ferrand (dir), PUF écritures électroniques, 1997

HARVEY P-L, "Cyberspace et communautaire", Les presses Universitaires de Laval, 1995

HARVEY P-L, "La connaissance au-delà du savoir à l'ère des inforoutes : de la diffusion de l'information à la création du sens dans les bibliothèques virtuelles", Documentation et Bibliothèques, janvier-mars 2002, pp. 5- 9

HARVEY P-L, "Les îlots de vie communauticielle", Actes du colloque "Communautés virtuelles : penser et agir en réseau", 6 et 7 novembre 2003.

HUNTER Eric, "Do we still need classification ?", in The future of Classification ed R. Marcella and A. Maltby, Gower Publishing, Vermont, USA, 2000, pp. 1- 90

IHADJADENE M., Bouché M., "The dynamique nature of searching and browsing on web-opacs: the Cathie experience", Proc. of the 6th International ISKO conference, Beghtol C., Howarth L. et Williamson N. (dir), 10-13 July Toronto, Canada, 2001, pp 327-332.

JACOB C., "Rassembler la mémoire. Réflexions sur l'histoire des bibliothèques", Diogène, n°196, PUF, oct-déc. 2001, pp.53-77

JEANNERET Y., "Y a-t-il (vraiment) des Technologies de l'Information ?", Presses Universitaires du Septentrion, 2000.

JOLLY C., "Le plan U3M et les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur", techniques et architecture, juin-juillet 2001, n° 454, pp.80-83,  
<<http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/U3m/planU3M.htm>> (consulté le 21 février 2005)

KESSLER J., "Internet Digital Libraries, the international dimension", Artech House, London, 1996

LE COADIC Y., "Usages et usagers de l'information", ADBS, Nathan, 1997, 128 pages

LE MAREC J., Babou I., "De l'étude des usages à une théorie des composites : objets, relations et normes en bibliothèques", BPI, mars 2003, pp. 235-299

LE QUELLEC B. "Construction Automatique de documents hypermédias à caractère technique dans un cadre industriel", thèse de doctorat, Univ. Paris 8, 1998.

LECOLINET E., Fekete J-D., Pook S., "Bibliothèques : comparaisons entre le réel et le virtuel en 3D, 2D zoomable et 2D arborescent", ASTI 2001, pp 24-25, Paris, France, 24-27 avril 2001.

LUPOVICI C., "Du catalogue informatisé à la navigation dans l'information numérique", Revue de la BNF, n°9, 2001, pp. 80- 83

MAISONNEUVE, M., "Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web", Paris, ADBS, 2003, 148 pages.

MOUNIER, E. "Systèmes documentaires et systèmes de gestion de bibliothèques : place et rôle de l'opérateur professionnel", , in IHM et recherche d'informations, C. Paganelli (dir), Traité STI, Paris, Hermes, 2002, pp 103-132

PAPY F., Vuldy J-L., "Automatic creation of hypertext networks from technical documents", Vienna Conference on Human Computer Interaction, Vienna, Austria, 20-22 septembre 93

PAPY F., Saleh I., Bouhaï N., "Chercher et réorganiser l'information sur le Web", actes du 5ème colloque Hypermédias et Apprentissages, 9-11 avril 2001, Grenoble, pp. 49-58

PAPY F., Bouhaï N., "HyWebMap et K-Web Organizer : Dispositifs complémentaires d'organisation individuelle et communautaire de connaissances", 4ème Congrès ISKO-France, Grenoble, 3-4 Juillet 2003

PAPY F., "De l'hypertexte au document numérique personnalisable", Mémoire d'Habilitation à Diriger les Recherches, 30 novembre 2004, Université Paris 8.

PAPY F., Folcher V., Sidir S., Cerratto-Pargman T., "E-Learning et technologies pour la coopération : inadéquations artefactuelles et logiques des activités instrumentées", ERGO-IA, 17-19 novembre 2004

PEIGNET D., "La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ?", BBF 2005 – Paris, t. 50, n° 1, p. 38-45

PIOTROWSKY D., "L'hypertextualité ou la pratique formelle du sens", Paris : H. Champion, 2004, 226 p.

POLITY Y., "Les bibliothèques, objets de recherche universitaire", BBF 2001 – Paris, t. 46, n° 4, p. 64-70 [Consultée le 22 février 2005]

QUINT V., Hypermédia et Technologies du Web, Hypertextes et Hypermédias, Hermès, Paris, 2003

RABARDEL P., "Les hommes et les technologies : approche cognitive des instruments contemporains", éd. A. Colin, Paris, 1995

ROY R., "Pour une approche "conviviale" de l'accès à distance aux collections des bibliothèques publiques", 4e Congrès ISKO-France, 3 & 4 juillet 2003, Grenoble.

SALEH I., Papy F., "Navigation et recherche dans un système hypertexte", Méthodes avancées pour les systèmes de recherche d'informations, traité STI, M. Ihadjadene (sous la dir. de), Hermes, Paris, 2004

SALVAN P., "Esquisse de l'évolution des systèmes de classification", Ecole Nationale supérieure de Bibliothécaires, Paris, 1967.

SOUCHIER E., Jeanneret, Y., Le Marec, J., "Lire, écrire, récrire", Bibliothèque Publique d'Information, (Etudes et Recherches), 2003

TRICOT, A., Rouet, J-F., (dir), "Les Hypermédias, approches cognitives et ergonomiques", Paris, Hermès 1998

WOLTON, D., "Internet, et après ?", Editions Flammarion, Paris, 2000.

YEE M., "Guidelines for OPAC displays", 65th IFLA Council and General Conference, Bangkok, Thailand, August 20 - August 28, 1999 (<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/098-131e.htm>)