

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**Evaluation de l'OPAC  
de la Bibliothèque Municipale de Lyon**

*par Béatrice BONNEAU*

*sous la direction de Danielle ROGER  
Conservateur à l'ENSSIB*

**1993**

5



**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**



**MEMOIRE D'ETUDE**

**Evaluation de l'OPAC  
de la Bibliothèque Municipale de Lyon**

*par Béatrice BONNEAU*

*sous la direction de Danielle ROGER  
Conservateur à l'ENSSIB*

1993  
DCB  
5

1993

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**Evaluation de l'OPAC  
de la Bibliothèque Municipale de Lyon**

*par Béatrice BONNEAU*

*sous la direction de Danielle ROGER  
Conservateur à l'ENSSIB*

**Stage du 5 juillet au 24 septembre 1993  
effectué à la Bibliothèque municipale de Lyon  
*sous la responsabilité de Christian DUCHARME,  
Chef de projet informatique***

**1993**

# EVALUATION DE L'OPAC DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON

Béatrice BONNEAU

## Résumé :

Evaluation de l'OPAC (GEAC) de la Bibliothèque municipale de Lyon. Etude de la logique d'interrogation. Recherche systématique des dysfonctionnements logiciels, des ambiguïtés sémantiques et des incohérences au niveau des écrans, des commandes, des limitations de recherche et des messages d'erreur. Suggestions de propositions concrètes pour améliorer le fonctionnement, la convivialité et la qualité du logiciel. Etude des modalités de développement d'une nouvelle fonction : la réservation.

## Descripteurs :

Bibliothèque publique ; Catalogue automatisé ; France ; GEAC ; Interface utilisateur ; Langage interrogation ; OPAC ; Recherche documentaire ; Système intégré ; Traitement en ligne.

## Abstract :

Evaluation of the Lyon Public Library OPAC (GEAC). Study of query patterns. Systematic locating of software problems, semantic ambiguities and inconsistencies regarding screens, controls, search limitations and error messages. Concrete proposals for the amelioration of the functioning, user-friendliness and overall quality of the system. Study of the potential development of a new function : reservation.

## Keywords :

Public library ; Automated catalog ; France ; GEAC ; User interface ; Query language ; OPAC ; Document retrieval ; Integrated system ; Online processing.

## REMERCIEMENTS

*Je tiens à remercier particulièrement :*

*Madame Danielle ROGER, Conservateur à l'ENSSIB, qui a assuré la direction de ce mémoire,*

*Monsieur Patrick BAZIN, Directeur de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui a accepté de m'accueillir dans son établissement, ainsi que ses collaborateurs, et, tout spécialement :*

*Monsieur Christian DUCHARME, Chef de projet informatique qui m'a guidé et encouragé, durant ce stage,*

*Messieurs Alain CHARLOT et Christian NICOLAS, membres de l'équipe informatique, qui m'ont fourni de très précieuses informations,*

*Madame Suzanne FALCAND, Responsable de la base bibliographique de la B.M. et*

*Madame Hélène FRACHON, qui, tout au long du stage, ont accepté de répondre à mes questions ;*

*Je tiens également à remercier :*

*Madame Jacqueline BILLARD, Bibliothécaire à L'ENSSIB, qui m'a procuré de nombreux documents,*

*Madame Eliane BERNHART, Chef du service Coordination bibliothéconomique et informatique de la Bibliothèque publique d'information, qui m'a conseillé dans ma recherche,*

*Madame Annie CASSIN, Bibliothécaire à la B.P.I., qui m'a invité à assister à une session de formation du public à GEAC.*

*Madame Marguerite MARX-BACKES, Bibliothécaire à Vaux-en-Velin et Monsieur Gérard GASTALDON, Responsable de la base bibliographique automatisée de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne, qui m'ont respectivement présenté les logiciels TOBIAS et OPSYS, me permettant ainsi de situer concrètement GEAC par rapport à d'autres logiciels de gestion de bibliothèque.*

## SOMMAIRE

|  |       |
|--|-------|
| <b>Introduction</b>  | p. 1  |
| <b>I. Méthodologie de la recherche.</b>                            | p. 2  |
| 1. Les objectifs.  | p. 2  |
| 2. La méthodologie adoptée dans l'évaluation de l'OPAC.            | p. 2  |
| 2.1 Définition du corpus étudié.                                   | p. 2  |
| 2.2 Constitution de la documentation.                              | p. 3  |
| 2.3 Collecte d'informations auprès des professionnels.             | p. 3  |
| 2.4 Visite de bibliothèques informatisées.                         | p. 3  |
| 2.5 Réalisation de l'évaluation.                                   | p. 4  |
| 2.6 Critères de qualité pris en compte.                            | p. 4  |
| 3. La méthodologie adoptée dans l'étude de la réservation.         | p. 6  |
| <b>II. Le contexte de l'étude.</b>                                 | p. 7  |
| 1. La Bibliothèque municipale de Lyon.                             | p. 7  |
| 1.1 Historique.  | p. 7  |
| 1.2 La configuration générale.                                     | p. 8  |
| 2. Le système informatique de la bibliothèque.                     | p. 10 |
| 2.1 Historique de l'informatisation.                               | p. 10 |
| 2.2 Le système de gestion documentaire GEAC.                       | p. 11 |
| 2.21 Les caractéristiques techniques du système.                   | p. 11 |
| 2.22 L'OPAC.   | p. 12 |
| 2.221 Le contenu de la base bibliographique.                       | p. 12 |
| 2.222 Les projets de rétroconversion.                              | p. 12 |
| 2.223 Le système d'interrogation.                                  | p. 13 |
| 2.224 Les contraintes internes de l'OPAC.                          | p. 13 |
| 2.225 L'accès Minitel.   | p. 14 |
| 2.3 Le réseau multimédia.  | p. 14 |
| 2.31 Le serveur.   | p. 14 |
| 2.311 Le serveur de CD ROM.  | p. 15 |
| 2.312 Le système de gestion documentaire Taurus.                   | p. 15 |
| 2.32 Les stations de consultation.                                 | p. 15 |
| Schéma du système d'information de la bibliothèque.                | p. 16 |
| 3. Les évolutions en cours dans l'établissement.                   | p. 17 |
| 3.1 La départementalisation.                                       | p. 17 |
| 3.2 Les projets informatiques.                                     | p. 17 |
| 3.21 Les évolutions du système documentaire intégré.               | p. 17 |
| 3.211 Au niveau logiciel.  | p. 17 |
| 3.212 Au niveau matériel.  | p. 18 |
| 3.213 Au niveau des fonctionnalités.                               | p. 18 |
| 3.22 Les développements du réseau multimédia.                      | p. 18 |
| 3.23 Les nouvelles technologies au service du public.              | p. 18 |
| 3.231 L'automatisation de la vidéothèque.                          | p. 18 |
| 3.232 La création d'un service de lecture assistée par ordinateur. | p. 18 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>III. Les utilisateurs des OPACs.</b>                   | p. 19 |
| 1. Leur profil.   | p. 20 |
| 2. La diversité de leurs niveaux d'expertise.             | p. 21 |
| 2.1 Leur expérience antérieure des catalogues.            | p. 21 |
| 2.2 Leur maîtrise des nouvelles technologies.             | p. 21 |
| 3. Leurs motivations.                                     | p. 21 |
| 4. Leurs besoins.   | p. 22 |
| 5. Leurs stratégies d'interrogation.                      | p. 22 |
| 5.1 Types de recherche sélectionnés.                      | p. 22 |
| 5.2 Commandes utilisées.                                  | p. 23 |
| 6. Leur jugement.   | p. 23 |
| 6.1 Par rapport aux résultats obtenus.                    | p. 23 |
| 6.2 Par rapport à l'ergonomie du système.                 | p. 24 |
| <br>  |       |
| <b>IV. Les difficultés d'interrogation des OPACs.</b>     | p. 25 |
| 1. Les exigences des OPACs.                               | p. 25 |
| 1.1 Les contraintes lexicales.                            | p. 25 |
| 1.2 Les contraintes syntaxiques.                          | p. 26 |
| 1.3 Les contraintes orthographiques.                      | p. 27 |
| 2. Les "obscurités" des OPACs.                            | p. 28 |
| 2.1 La lisibilité des écrans                              | p. 28 |
| 2.2 Les problèmes de cohérence.                           | p. 29 |
| 2.21 Au niveau des écrans.                                | p. 29 |
| 2.22 Au niveau des commandes                              | p. 29 |
| 2.3 La terminologie utilisée.                             | p. 29 |
| 3. Les problèmes de dialogue Homme/machine.               | p. 30 |
| 3.1 L'obstacle de la technologie.                         | p. 30 |
| 3.2 La différence de logique entre l'homme et la machine. | p. 31 |
| 3.3 La discontinuité du processus d'interrogation.        | p. 32 |
| 3.31 Les difficultés de repérage.                         | p. 32 |
| 3.32 Les difficultés d'ajustement de la recherche.        | p. 32 |
| 3.4 L'inadéquation des écrans d'aide.                     | p. 33 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>V. Les perspectives d'évolution des OPACs.</b>                     | p. 34 |
| 1. L'amélioration de la connaissance des problèmes.                   | p. 34 |
| 1.1 La connaissance du fonctionnement psychologique des utilisateurs. | p. 34 |
| 1.2 L'influence des groupes d'utilisateurs.                           | p. 36 |
| 1.3 L'évolution des techniques d'évaluation.                          | p. 36 |
| 2. Les orientations de la recherche.                                  | p. 37 |
| 2.1 La généralisation des environnements graphiques.                  | p. 37 |
| 2.2 Le traitement du "langage naturel".                               | p. 37 |
| 2.21 Le mythe du "langage naturel".                                   | p. 37 |
| 2.22 La rectification des graphies fautives.                          | p. 38 |
| 2.23 L'élargissement aux formes dérivées.                             | p. 38 |
| 2.3 L'amélioration de la "navigation".                                | p. 39 |
| 2.31 La recherche booléenne implicite.                                | p. 39 |
| 2.32 L'hypertexte.  | p. 39 |
| 2.33 Les thésaurus graphiques.  | p. 40 |
| 2.4 L'augmentation de l'interactivité.                                | p. 40 |
| 2.5 L'intégration de l'OPAC dans un réseau informationnel.            | p. 41 |
| <br>  |       |
| <b>VI. L'OPAC de la B.M. de Lyon.</b>                                 | p. 42 |
| 1. L'étude de la base bibliographique.                                | p. 42 |
| 1.1 Les renvois d'autorité.   | p. 42 |
| 1.2 La couverture documentaire de l'OPAC.                             | p. 43 |
| 2. L'évaluation des écrans.   | p. 44 |
| 2.1 L'entrée dans le catalogue.                                       | p. 44 |
| L'écran INTRODUCTION  | p. 44 |
| L'écran CHOIX   | p. 49 |
| 2.2 La présentation du menu.  | p. 52 |
| 2.3 La recherche par titre.   | p. 56 |
| 2.4 La recherche par auteur.  | p. 60 |
| 2.5 La recherche par auteur et par titre.                             | p. 65 |
| 2.6 La recherche par sujet.   | p. 68 |
| 2.7 La recherche par numéro.  | p. 72 |
| 2.71 Les options de la recherche par numéro.                          | p. 74 |
| La recherche par cote.  | p. 74 |
| La recherche par ISBN/ISSN/ISRN.                                      | p. 75 |
| La recherche par indice   | p. 78 |
| La recherche par BGF.   | p. 79 |
| La recherche par NSC.   | p. 81 |
| 2.8 La recherche par mots.  | p. 83 |
| L'écran INTRO RECHERCHE MOT.  | p. 83 |
| L'écran RECH. MOT ASSIST.   | p. 88 |
| L'écran RECH. MOT ACCEL.  | p. 91 |

|  |        |
|--|--------|
| 3.L'étude des commandes.                                     | p. 93  |
| 3.1 Les commandes insaisissables                             | p. 93  |
| 3.2 Les commandes confidentielles.                           | p. 94  |
| 3.3 Les commandes inaccessibles.                             | p. 94  |
| 3.4 Les commandes ambiguës.                                  | p. 95  |
| 3.5 Les commandes inutiles.                                  | p. 96  |
| 3.6 Les commandes "infernales".                              | p. 97  |
| 4.L'étude des limites.                                       | p. 101 |
| 4.1 Les limites implicites.                                  | p. 101 |
| 4.2 Les limites fluctuantes.                                 | p. 102 |
| 4.3 Les écrans de limitation de recherche.                   | p. 104 |
| 4.31 Les options de limitation de recherche.                 | p. 106 |
| 5. L'étude des messages.                                     | p. 111 |
| <br>   |        |
| <b>VII. L'extension de la fonction réservation à l'OPAC.</b> | p. 113 |
| 1. Les conditions d'accès à la fonction réservation          | p. 113 |
| 1.1 Contrôle du statut du document.                          | p. 113 |
| 1.2 Contrôle de la situation du lecteur.                     | p. 114 |
| 1.21 Identification du lecteur.                              | p. 114 |
| 1.22 Contrôle de la date de validité de la carte du lecteur. | p. 114 |
| 1.23 Contrôle du compte du lecteur.                          | p. 114 |
| 1.24 Contrôle du "compte réservation" du lecteur.            | p. 115 |
| 2. Les écrans de réservation.                                | p. 116 |
| 2.1 L'écran d'identification du lecteur.                     | p. 116 |
| 2.2 L'écran choix de l'exemplaire.                           | p. 116 |
| 2.3 L'écran réservation.                                     | p. 117 |
| 2.31 Réservation d'un document en prêt                       | p. 117 |
| 2.32 Réservation d'un document en rayon.                     | p. 117 |
| 2.4 L'écran modification de la durée de la réservation.      | p. 118 |
| 2.5 L'écran résumé.  | p. 119 |
| 3. Les écrans d'aide.  | p. 120 |
| 3.1 L'écran AIDE INTRO RESA.                                 | p. 120 |
| 3.2 L'écran AIDE CHOIX.                                      | p. 121 |
| 3.3 L'écran AIDE DUREE                                       | p. 121 |
| 3.4 L'écran AIDE RESUME RESA.                                | p. 122 |
| 4. Organigramme de la fonction réservation.                  | p. 123 |
| <br>   |        |
| <b>Conclusion.</b>   | p. 124 |
| <b>Bibliographie.</b>  | p. 126 |
| <b>Annexes.</b>  |        |

|  |        |
|--|--------|
| 3.L'étude des commandes.                                     | p. 93  |
| 3.1 Les commandes insaisissables                             | p. 93  |
| 3.2 Les commandes confidentielles.                           | p. 94  |
| 3.3 Les commandes inaccessibles.                             | p. 94  |
| 3.4 Les commandes ambiguës.                                  | p. 95  |
| 3.5 Les commandes inutiles.                                  | p. 96  |
| 3.6 Les commandes "infernales".                              | p. 97  |
| 4.L'étude des limites.                                       | p. 101 |
| 4.1 Les limites implicites.                                  | p. 101 |
| 4.2 Les limites fluctuantes.                                 | p. 102 |
| 4.3 Les écrans de limitation de recherche.                   | p. 104 |
| 4.31 Les options de limitation de recherche.                 | p. 106 |
| 5. L'étude des messages.                                     | p. 111 |
| <b>VII. L'extension de la fonction réservation à l'OPAC.</b> | p. 113 |
| 1. Les conditions d'accès à la fonction réservation          | p. 113 |
| 1.1 Contrôle du statut du document.                          | p. 113 |
| 1.2 Contrôle de la situation du lecteur.                     | p. 114 |
| 1.21 Identification du lecteur.                              | p. 114 |
| 1.22 Contrôle de la date de validité de la carte du lecteur. | p. 114 |
| 1.23 Contrôle du compte du lecteur.                          | p. 114 |
| 1.24 Contrôle du "compte réservation" du lecteur.            | p. 115 |
| 2. Les écrans de réservation.                                | p. 116 |
| 2.1 L'écran d'identification du lecteur.                     | p. 116 |
| 2.2 L'écran choix de l'exemplaire.                           | p. 116 |
| 2.3 L'écran réservation.                                     | p. 117 |
| 2.31 Réservation d'un document en prêt                       | p. 117 |
| 2.32 Réservation d'un document en rayon.                     | p. 117 |
| 2.4 L'écran modification de la durée de la réservation.      | p. 118 |
| 2.5 L'écran résumé.  | p. 119 |
| 3. Les écrans d'aide.  | p. 120 |
| 3.1 L'écran AIDE INTRO RESA.                                 | p. 120 |
| 3.2 L'écran AIDE CHOIX.                                      | p. 121 |
| 3.3 L'écran AIDE DUREE                                       | p. 121 |
| 3.4 L'écran AIDE RESUME RESA.                                | p. 122 |
| 4. Organigramme de la fonction réservation.                  | p. 123 |
| <b>Conclusion.</b>   | p. 124 |
| <b>Bibliographie.</b>  | p. 127 |
| <b>Annexes.</b>  |        |

## Introduction

Apparus en Amérique du Nord, au milieu des années soixante-dix, les catalogues informatisés ou OPACs (online public access catalogues) connaissent aujourd'hui, un fantastique développement dans les bibliothèques européennes. En évolution constante, dotés de logiciels de plus en plus performants, ils constituent un progrès indéniable par rapport aux catalogues traditionnels. Permettant par le croisement des index, d'identifier des documents qui auraient été très difficiles à retrouver manuellement, ils offrent, par l'intermédiaire des réseaux télématiques, un accès permanent à une bibliothèque virtuelle de dimension internationale. Mais pour les utilisateurs néophytes, leur usage relève souvent encore du parcours du combattant.

Pendant de nombreuses années, en effet, les professionnels se sont essentiellement intéressés au développement des nouvelles applications et à leur implantation, négligeant l'étude systématique du comportement des usagers, de leurs stratégies, de leurs difficultés d'interrogation et de l'ergonomie des logiciels. En 1989, le Centre de recherche de la British Library publiait une bibliographie rassemblant plus de 1000 références sur les OPACs. Parmi les articles signalés, moins de 5% concernent les stratégies de recherche employées par les utilisateurs ou l'évaluation des systèmes [HANCOCK-BEAULIEU. 1991].

Paradoxalement, les préoccupations ergonomiques qui ont, depuis quelques années, permis d'améliorer considérablement les interfaces informatiques ne semblent pas avoir encore de réelles conséquences sur la qualité et la convivialité des systèmes de recherche documentaire informatisés. En effet, la plupart d'entre-eux ont été conçus à une époque où les informaticiens déduisaient encore leur conception des interfaces homme-machine de la logique interne des systèmes et ne se préoccupaient pas de leur adéquation aux besoins des utilisateurs.

Pourtant, en France, l'étude réalisée par Joëlle Le Marec, en 1988, dans le cadre du Service des études et de la recherches de la Bibliothèque publique d'information, a très concrètement montré les difficultés rencontrées par les usagers lors de l'interrogation d'un OPAC. Depuis, de nombreuses recherches ont été menées pour essayer d'améliorer leur transparence et leur convivialité. En 1992, dans le cadre du programme d'aide à la recherche en information (PARINFO), une équipe de recherche franco-britannique assistée de chercheurs de la société GSI-ERLI a, pendant plusieurs semaines, observé les comportements des utilisateurs "en situation de recherche d'information" à la Médiathèque de La Villette. Aujourd'hui, pour les professionnels des bibliothèques, améliorer l'ergonomie des OPACs est devenu une priorité.

Ce mémoire d'étude, réalisé sous la direction de monsieur Christian Ducharme, chef de projet informatique à la Bibliothèque municipale de Lyon, s'inscrit dans ce contexte.

# **I. Méthodologie de la recherche.**

## **1. Les objectifs.**

### **Evaluation de l'OPAC.**

- Etudier le fonctionnement de l'OPAC de la Bibliothèque municipale de Lyon et repérer les problèmes.
- Concevoir les écrans de présentation et d'aide susceptible d'améliorer le système.

### **Développement de la fonction Réservation.**

- Etudier la mise en place sur l'OPAC de la fonction "réservation", jusqu'ici uniquement disponible sur l'interface Minitel.
- Concevoir les écrans de présentation et d'aide nécessaires.

## **2. La méthodologie adoptée dans l'évaluation de l'OPAC.**

### **2.1 Définition du corpus étudié.**

Il existe sur l'OPAC de GEAC différents types d'écrans :

- des écrans d'entrée qui permettent à l'utilisateur de formuler sa requête.
- des écrans de sortie qui affichent les réponses du système.
- des écrans d'aide qui peuvent correspondre, selon le cas, à des écrans d'entrée ou de sortie.

L'ensemble des écrans rencontrés par l'utilisateur au cours d'une recherche ont été examinés. Mais, vu leur nombre, il aurait été impossible, dans les délais impartis, de les étudier tous, de façon approfondie. Il a donc été indispensable d'effectuer une sélection. Cette étude porte donc essentiellement sur :

- Les écrans d'entrée : écrans d'introduction au système, d'orientation entre la consultation du dossier lecteur et du catalogue, de présentation et de développement des différentes possibilités de recherche.
- Les écrans d'aide correspondants.

La qualité de ces écrans est, en effet, déterminante pour la poursuite et la réussite de l'interrogation. De plus, la majorité d'entre-eux sont gérés par la bibliothèque et donc modifiables.

Cette étude porte également sur le contenu de la base bibliographique et ses conséquences dans l'interrogation de l'OPAC, les commandes qui régissent l'enchaînement des écrans, les messages d'erreurs affichés par le système, les limites implicites et explicites.

## **2.2 Constitution de la documentation.**

- Etude de la littérature professionnelle sur les stratégies et la psychologie des utilisateurs, sur les problèmes posés par les OPACs, sur leurs possibilités d'évolution, sur les problèmes d'indexation.
- Consultation d'ouvrages d'ergonomie des logiciels.
- Etude de captures d'écrans du système GEAC de la Bibliothèque publique d'information.
- Etude des comptes-rendus des rencontres du club d'utilisateurs de GEAC.
- Dépouillement d'enregistrements de sessions d'interrogation réalisés à la Médiathèque de La Villette, dans le cadre du programme PARINFO. Reconstitution de la démarche de recherche et étude des problèmes rencontrés.
- Etude de transcriptions d'entretiens réalisés à la Bibliothèque de la Part-Dieu, dans le cadre d'une recherche menée par l'équipe du CERSI, sur la psychologie des utilisateurs et leurs réactions devant une situation d'échec.

## **2.3 Collecte d'informations auprès des professionnels.**

- Entretiens avec les bibliothécaires et les informaticiens de la Bibliothèque de la Part-Dieu pour connaître le fonctionnement du réseau des bibliothèques municipales lyonnaises, comprendre la structure du système informatique, identifier les problèmes posés par GEAC, repérer les difficultés relatives au contenu de la base bibliographique.

## **2.4 Visites de bibliothèques informatisées.**

- Bibliothèque publique d'information. Centre Georges Pompidou (Version Glis 9000 identique à celle de la Bibliothèque municipale de Lyon) : comparaison des problèmes rencontrés et les solutions envisagées ; participation à une session de formation du public, à l'utilisation du catalogue.
- Bibliothèque municipale de Vaux-en-Velin (69) utilisant le logiciel TOBIAS.
- Maison du Livre de l'image et du son de Villeurbanne (69) utilisant OPSYS.

*Par ailleurs, pour réaliser cette étude, je me suis appuyée sur mon expérience personnelle des OPAC, et en particulier de GEAC. Ayant travaillé à la Bibliothèque publique d'information, j'ai, en effet, souvent dans le cadre de mon service public, eu l'occasion de constater les difficultés rencontrées par les usagers.*

## 2.5 Réalisation de l'évaluation.

- Etude de la *logique d'ensemble du système*.
- Passage en revue systématique des *écrans* sélectionnés. Examen successif de l'écran de présentation de la recherche et de l'écran d'aide correspondant.
- Etude du fonctionnement des *commandes*.
- Examen des problèmes posés par les *limitations de recherche*.
- Observation du *traitement des erreurs*.
- *Propositions d'amélioration* du logiciel.

## 2.6 Critères de qualité pris en compte.

La qualité d'une interface homme-machine dépend de son aptitude à répondre aux besoins des utilisateurs. Les critères pris en compte au cours de cette recherche seront donc les suivants, que nous présenterons par ordre alphabétique, car il ne nous a pas semblé opportun de les hiérarchiser.

### L'accessibilité.

Les commandes doivent être toujours accessibles lorsqu'elles sont censées l'être. Certaines commandes standard d'enchaînement des écrans (aide, retour au sommaire) doivent le demeurer en permanence.

### L'adéquation.

Le contenu des écrans d'aide et des messages d'erreur doit correspondre aux situations qui en ont motivé l'apparition. Il doit permettre de comprendre et de résoudre les problèmes qui en ont suscité l'affichage. L'apparition des écrans d'aides ne doit pas être traumatisante pour l'utilisateur. Mais l'affichage d'un message d'erreur ne doit pas pouvoir lui échapper.

### La cohérence.

La présentation des écrans et des commandes doit offrir à l'utilisateur des repères sinon il *"ne pourra pas développer d'automatismes, ce qui se traduira au mieux par une lenteur d'exécution, au pire par des erreurs de manipulation"* [BARTHET. 1988].

Des actions analogues doivent avoir des effets identiques et inversement une même action doit toujours être activée par la même commande.

*"la cohérence interne d'un interface homme-machine se traduit par des aspects aussi divers qu'un langage de commande bien structuré ou des positions invariantes des mêmes informations d'un écran à l'autre. La cohérence externe est établie par rapport à des critères d'adéquation relatifs aux tâches et au fonctionnement cognitif des utilisateurs (conditions d'apprentissage, stratégies de raisonnement)"* [SENACH. 1990].

### **La compréhensibilité.**

Essentielle à l'établissement du dialogue, elle dépend de la qualité du langage d'interaction. Celui-ci doit être facile à mémoriser, exempt d'abréviations, de termes professionnels ou informatiques. Il ne doit pas provoquer d'erreurs systématiques ou une sous-utilisation du logiciel. Les indications fournies sur les limitations existantes doivent être explicites. Les messages d'erreur doivent permettre de comprendre la teneur du problème posé et fournir à l'utilisateur les raisons de son échec.

### **L'efficacité.**

Elle s'évalue en comparant les résultats obtenus avec les objectifs visés <sup>1</sup>. Pour être considéré comme efficace, un type de recherche doit permettre à l'utilisateur de trouver ce qu'il cherche ; un écran d'aide doit permettre de comprendre le problème rencontré et de le dépasser ; un message d'erreur doit permettre de comprendre l'erreur commise et d'y remédier.

### **L'évolutivité.**

Elle dépend des possibilités de correction et de modification du paramétrage standard du logiciel en fonction des besoins des utilisateurs <sup>2</sup>.

### **La fiabilité.**

Il est essentiel pour l'utilisateur d'avoir confiance dans le système. Les informations fournies par le logiciel doivent être exactes, incontestables. Les commandes proposées doivent entraîner exclusivement des résultats prévisibles.

### **La lisibilité.**

Elle dépend de la quantité, de la qualité et de la disposition spatiale des données affichées. En effet, un écran peut être illisible par excès d'informations, par insuffisance d'informations et par mauvaise présentation de l'information. Il convient donc d'en examiner chaque zone pour savoir si elle est ou non pertinente et d'éliminer les indications inutiles. Il importe de vérifier que l'ensemble des données nécessaires figurent effectivement sur l'écran et ce, sous une forme compréhensible par l'utilisateur. La présentation de l'information doit tenir compte des règles d'ergonomie.

### **La réversibilité.**

Psychologiquement, il est essentiel pour l'utilisateur de pouvoir réafficher, s'il le souhaite l'écran qu'il vient de quitter. Il importe donc de vérifier si cela est toujours possible, si l'affichage de certaines commandes ne risque pas de lui interdire tout retour en arrière et s'il lui est toujours possible après l'affichage d'un écran d'aide de revenir à l'écran d'origine.

---

1. Pour apprécier l'efficacité des recherches, nous nous appuyons particulièrement sur l'analyse des sessions enregistrées à La Villette

2. "Utilisateurs" s'entend ici dans le sens d'utilisateurs professionnels..

### **La spécificité.**

Les écrans d'aide doivent apporter une information spécifique, adaptée à la situation qui en a motivé l'affichage. Ils ne doivent pas être redondants par rapport à l'écran d'origine.

### **Le traitement des erreurs.**

Le logiciel doit être capable de déceler les erreurs humaines et de les signaler. Mais, il doit également permettre à l'utilisateur de les corriger et ne pas l'obliger à recommencer l'ensemble de sa recherche.

### **L'utilisabilité.**

Elle dépend, en fait de tous les autres critères que nous avons évoqué. Pour l'évaluer, il importe d'examiner l'adéquation entre sa conception et le "fonctionnement opératoire" des utilisateurs.

L'ergonomie permet, en effet, de distinguer deux notions : l'utilité qui *"peut être appréciée en termes de capacité fonctionnelle, de performances du logiciel, de qualité de l'assistance"* et l'utilisabilité qui traduit la qualité de l'interface et se juge *"à la facilité d'apprentissage, la facilité d'utilisation, la qualité de la documentation"*, mais qui dépend également de la *"cohérence interne du système, de l'adéquation à la tâche et de l'adéquation à l'utilisateur"* [PARINFO. 1993].

Il sera donc indispensable de vérifier si l'enchaînement des écrans correspond à une logique d'utilisation et s'il existe des possibilités de navigation entre les opérations (annulation, retour à un stade antérieur de l'interrogation, réutilisation d'une équation de recherche...).

### **L'utilité.**

Sur un OPAC, il importe de supprimer les éléments inutiles qui n'apportent rien à l'utilisateur et ne peuvent que parasiter le dialogue

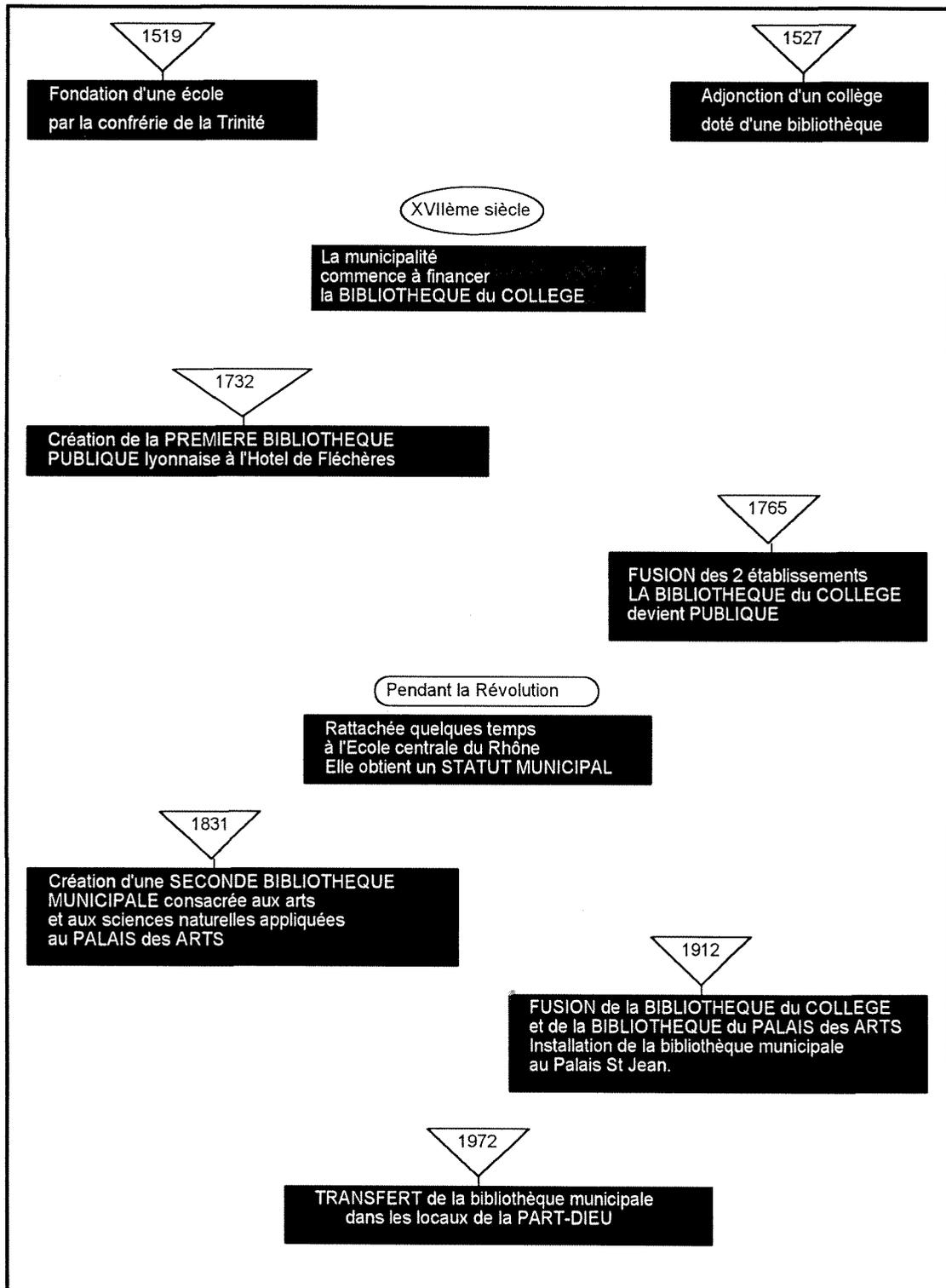
## **3. La méthodologie adoptée dans l'étude de la réservation.**

- Etude des écrans Minitel correspondants.
- Prise en compte du schéma préexistant dans l'OPAC.
- Réflexion sur les conditions d'enchaînement des écrans.
- Réalisation d'un organigramme traduisant cet enchaînement.
- Conception des écrans de présentation.
- Conception des écrans d'aide.

## II. Le contexte de l'étude.

### 1. La Bibliothèque municipale de Lyon.

#### 1.1 Historique.



## 1.2 La configuration générale.

### Le réseau des bibliothèques de Lyon.

Le réseau des bibliothèques municipales de Lyon comprend la Bibliothèque de la Part-Dieu, inaugurée en 1972, qui joue le rôle de section centrale, 14 bibliothèques de quartier qui se répartissent dans les 9 arrondissements de Lyon, 3 bibliobus, qui assurent la desserte des quartiers moins équipés et le prêt aux collectivités et aux établissements scolaires.

### Les équipements.

L'ensemble des bibliothèques représentent 32 000 m<sup>2</sup>, dont 27 000 m<sup>2</sup> pour la Bibliothèque de la Part-Dieu et 5000 m<sup>2</sup>, répartis entre les bibliothèques du réseau.

Sur les 27 000 m<sup>2</sup> de la Bibliothèque de la Part-Dieu, 15 000 m<sup>2</sup> sont consacrés aux salles de lecture, aux circulations et aux services intérieurs. Une tour de 17 étages et 47 mètres de haut est réservée au stockage des documents. Ce "silo" à livres de 12 000 m<sup>2</sup>, conçu pour accueillir 1 500 000 volumes, en contient actuellement 1 million.

### Les lieux d'accueil.

L'accueil du public à la Bibliothèque de la Part-Dieu se fait à travers différentes salles, de plus en plus spécialisées au fur et à mesure qu'on s'élève dans le bâtiment.

|                 |                                      |
|-----------------|--------------------------------------|
| 5ème étage      | Fonds ancien                         |
|                 |                                      |
| 4ème étage      | Documentation régionale              |
|                 |                                      |
| 3ème étage      | Salle de références                  |
|                 |                                      |
| 2ème étage      | Salle de Lettres                     |
|                 | Salle de Sciences                    |
|                 |                                      |
| 1er étage       | Discothèque                          |
|                 |                                      |
| Rez-de-chaussée | Salle d'information générale         |
|                 | Salle de prêt (55 000 ouvrages)      |
|                 | Vidéotheque                          |
|                 |                                      |
| Rez-de-jardin   | Bibliothèque/discothèque des enfants |

### Les effectifs.

L'établissement emploie actuellement plus de 280 personnes, dont 14 conservateurs d'état, une dizaine de bibliothécaires municipaux et une centaine de bibliothécaires-adjoints.

### **Le budget.**

En 1992, le budget de fonctionnement de la bibliothèque atteignait 68 882 041 francs auxquels s'ajoutaient 3 469 000 francs de crédits d'investissement. En 1993, le budget prévisionnel du secteur informatique est de 1 780 000 francs.

### **La composition du fonds.**

Les collections représentaient en 1992 un total de 1 532 840 documents, soit : 1 097 636 à la Bibliothèque de la Part-Dieu et 425 201 répartis dans les bibliothèques d'arrondissement.

Fonds généraux :

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Monographies</b>                    | 1 408 901 |
| <b>Périodiques en cours</b>            | 1 980     |
| <b>Microsillons, CD et CDV</b>         | 116 451   |
| <b>Partitions</b>                      | 1 367     |
| <b>Cassettes de texte et de langue</b> | 3 740     |
| <b>Vidécassettes</b>                   | 3 658     |

Fonds patrimoniaux :

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Manuscrits</b>                   | 11 000<br>(dont 150 manuscrits à peinture.)   |
| <b>Ouvrages imprimés avant 1919</b> | 301 000                                       |
| <b>Soit :</b>                       |   |
| <b>Incunables</b>                   | 945   |
| <b>Ouvrages du XVIème siècle</b>    | 50 000  |
| <b>Ouvrages du XVIIème siècle</b>   | 70 000  |
| <b>Ouvrages du XVIIIème siècle</b>  | 80 000  |
| <b>Ouvrages du XIXème siècle</b>    | 100 000                                       |
| <b>Estampes</b>                     | 30 000  |
| <b>Documents en chinois</b>         | 15 000  |
| <b>Disques de collection</b>        | 90 000<br>(dont 15 000 microsillons 78 tours) |

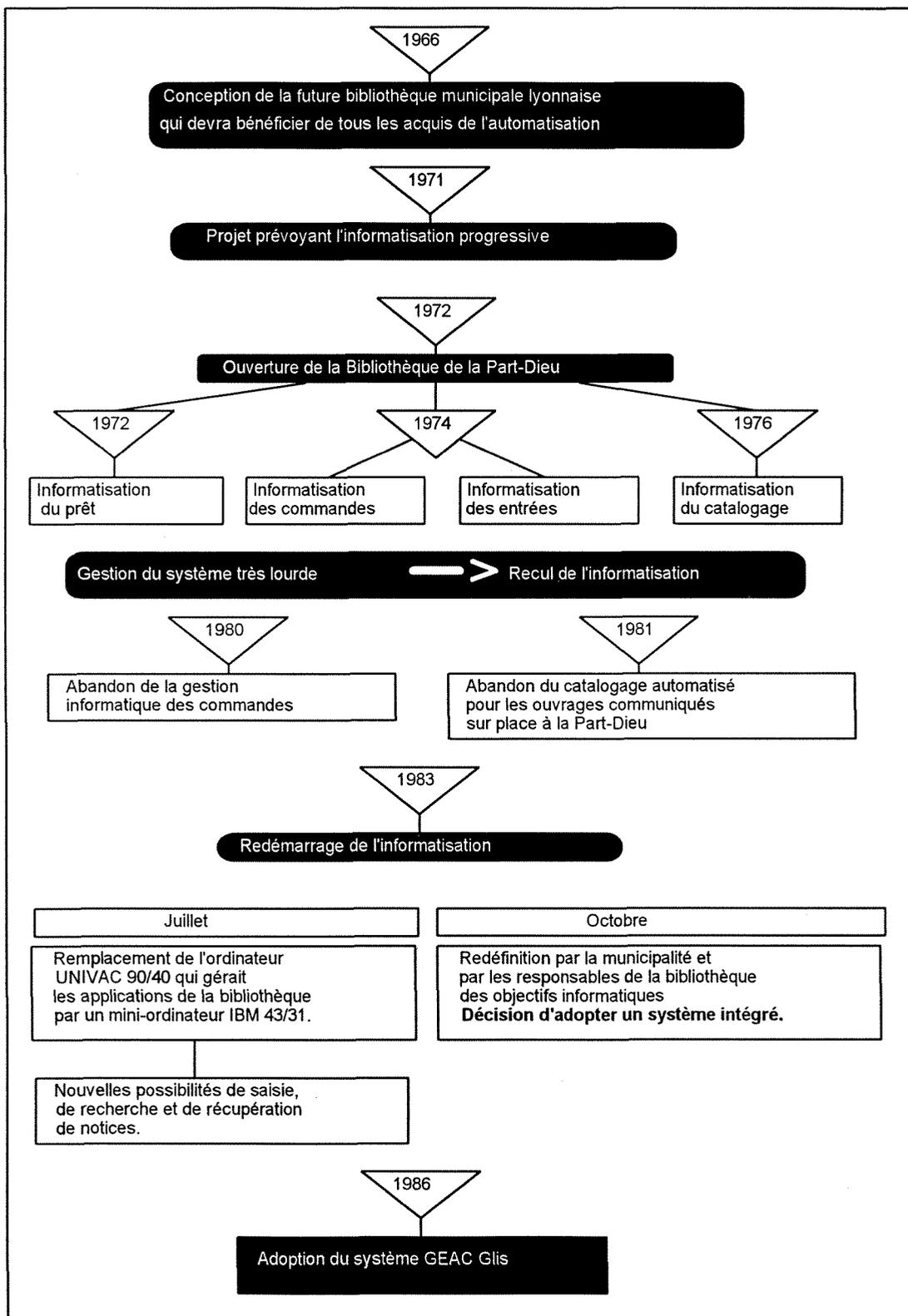
### **La fréquentation.**

La bibliothèque accueille annuellement 1 410 000 personnes dont 910 000 dans les locaux de la Bibliothèque de la Part-Dieu.

En 1992, 62 889 lecteurs (soit 14,97% de la population lyonnaise qui totalise 420 000 habitants) ont emprunté 2 125 287 documents, parmi lesquels 1 936 959 livres.

## 2. Le système informatique de la bibliothèque.

### 2.1 Historique de l'informatisation.



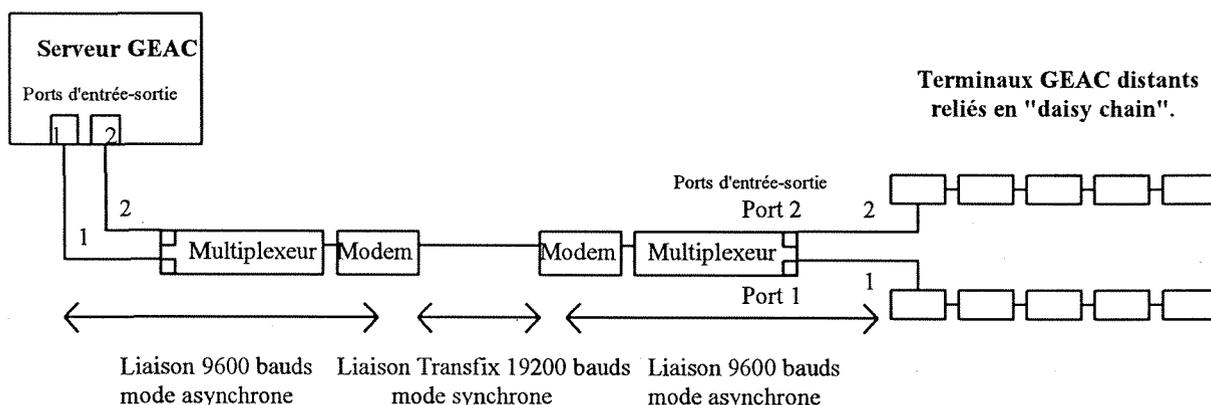
## 2.2 Le système de gestion documentaire GEAC.

Fondée en 1971, à Ontario, au Canada, la société GEAC s'est spécialisée, depuis 1976, dans le développement de logiciels de bibliothèque, avec l'informatisation de la Bibliothèque universitaire de Guelph. En 1985, le système GEAC Glis était implanté pour la première fois, en France, à la Bibliothèque nationale. Depuis, plusieurs grands établissements l'ont adopté, parmi lesquels, la Bibliothèque municipale de Lyon, en octobre 1986<sup>3</sup>.

### 2.21 Les caractéristiques techniques du système.

L'établissement est équipé d'un mini ordinateur GEAC 9000 comportant 24 méga-octets de mémoire vive et 6 giga-octets de mémoire de masse. Le progiciel Glis 9000, fonctionnant sur le système d'exploitation GEOS, permet la gestion des acquisitions, le catalogage en format UNIMARC, le bulletinage, la recherche automatisée des documents à travers l'OPAC, le prêt (avec des pointes de 9000 transactions par jour), et la réservation. Les informations sont sauvegardées, quotidiennement, sur 15 bandes magnétiques, comportant 23 000 pistes (3 bandes-sons réservées au prêt, 3 aux acquisitions et 9 au catalogue). Il existe 8 jeux de bandes, qui permettent par une alternance astucieuse, de conserver en permanence une sauvegarde correspondant à l'état de la base, 15 jours auparavant. 180 terminaux (110 réservés aux professionnels et 70 au public), ainsi que 29 imprimantes, sont actuellement connectés à l'ordinateur central. La transmission des données entre le serveur GEAC et les terminaux distants s'effectue, par l'intermédiaire de Transfix, selon le protocole X 3.28. Le mode de transmission varie selon la taille de la bibliothèque distante. En effet, un port d'accès GEAC ne peut pas permettre de relier plus de six terminaux. Pour les petits établissements, qui ne comptent pas plus de quatre ou cinq terminaux, la liaison s'effectue à la fréquence de 9600 bauds par seconde, en mode asynchrone. Pour les établissements plus importants qui comptent plus de six terminaux, la liaison s'effectue par l'intermédiaire d'un multiplexeur, à la fréquence de 19200 bauds par seconde.

### Liaison Transfix



3. GEAC Computers France. 15-17, Rue Charles Bertheau 75013 PARIS. 45 85 96 00 (Tel.). 45 85 07 09 (Fax)

## **2.22 L'OPAC.**

Les terminaux GEAC, mis à la disposition du public ne permettent pas seulement d'interroger le catalogue de la bibliothèque, mais, également ceux du Centre d'histoire de la résistance et de la déportation et de l'Ecole nationale des Beaux arts de Lyon. Par ailleurs, les terminaux professionnels offrent la possibilité de consulter au niveau régional, le catalogue de la Bibliothèque municipale de Saint-Etienne et au niveau national, ceux de la Médiathèque de La Villette, ainsi que de la Bibliothèque nationale de France. Cette possibilité devrait à moyen terme être proposée à l'ensemble des usagers. Ces liaisons longue distance sont réalisées à travers le réseau Transpac, par l'intermédiaire du logiciel TRAX qui permet à deux ordinateurs serveurs, utilisant le système GEAC de communiquer et d'échanger des informations. Par ailleurs, la bibliothèque va prochainement se connecter à Internet, par l'intermédiaire du réseau du campus universitaire "Rocad", ce qui lui permettra d'accéder aux grands serveurs internationaux et de consulter à distance les catalogues de plusieurs centaines de bibliothèques américaines et européens.

### **2.221 Le contenu de la base bibliographique.**

La base contient actuellement environ 700 000 documents sur un total de 1 532 840. la majorité d'entre-eux (450 000 environ) proviennent des bibliothèques de quartier. On y trouve : tous les documents entrés à la bibliothèque depuis 1985 (excepté ceux du fonds ancien) ; tous les documents susceptibles d'être prêtés. Ce qui signifie que sont accessibles actuellement en ligne : 270 000 notices qui représentent 218 000 monographies, 1700 titres de périodiques, 10 000 CD, 15 000 33t. microsillons, 50 CDV, 3800 vidéocassettes, 36 CD-ROM et logiciels ainsi que 3700 cassettes de langue, de texte et de musique. 2000 vidéocassettes supplémentaires seront par ailleurs cataloguées d'ici la fin de l'année, dans le cadre de l'ouverture de la vidéothèque de prêt. L'augmentation du nombre des ouvrages empruntables, avec la mise en place du prêt centralisé devrait, également, se traduire par une augmentation des entrées sur l'OPAC.

### **2.222 Les projets de rétroconversion.**

Pour l'instant, 700 000 documents du fonds ne sont accessibles que par le fichier manuel. La plupart des documents acquis avant 1985, en particulier la majorité des documents stockés dans le silo (excepté les ouvrages empruntables), ainsi que la quasi totalité des ouvrages du fonds ancien ne figurent donc pas, pour l'instant sur l'OPAC. L'objectif de la rétroconversion des fichiers est de permettre, grâce à l'informatique, la consultation à distance des notices de tous les documents de la bibliothèque.

#### **Le programme Bibliothèque Nationale de France.**

L'opération de rétroconversion, dans le cadre de la participation de la bibliothèque au Catalogue collectif de France a été confiée à la société Jouve. 100 000 documents sont actuellement en cours de saisie dans le cadre de ce programme, conçu par la Bibliothèque Nationale de France pour la rétroconversion des fonds patrimoniaux. 40 000 d'entre-eux proviennent du fonds ancien, les autres de fonds spécifiques, essentiellement lyonnais et régionaux.

### **Un projet local.**

Un projet de rétroconversion de la totalité du catalogue par télétravail a, par ailleurs, été élaboré. Pour Suzanne Falcand, responsable de la base bibliographique, la rétroconversion de la totalité du fichier manuel nécessiterait l'embauche de 20 personnes à temps plein, pendant 2 ans, ce qui est financièrement très lourd. Il est donc extrêmement difficile de prévoir quand elle sera réellement achevée.

### **2.223 Le système d'interrogation.**

L'OPAC du système GEAC Glis permet l'interrogation par titre, par auteur, par auteur-titre, par sujet, par numéro et par mot(s). Le système dissocie l'interrogation par "titre" et par "mot(s) du titre", par "auteur" et par "mot(s) de l'auteur", par "sujet" et par "mot(s) du sujet". Les accès "titre", "auteur" et "sujet" renvoient à des vedettes précoordonnées. L'accès "mot(s) permet de chercher simultanément l'ensemble des champs indexés de la notice bibliographique. L'utilisateur a la possibilité d'interroger sur l'ensemble du catalogue (commande TOU) ou de limiter sa recherche à une localisation, une langue, un média, ou une période déterminée (commande LIM). S'il existe une référence précise correspondant à la demande, le système affiche la notice abrégée correspondante (ABR). Pour chaque notice abrégée, l'utilisateur a toujours la possibilité de demander l'affichage de la notice complète (commande COM). S'il existe plusieurs références, le système en affiche la liste et demande à l'utilisateur de choisir. En cas d'échec de la recherche, en interrogation par auteur, par titre et par sujet, le système affiche la liste des termes alphabétiquement proches. En cas d'échec en interrogation par mot(s), le logiciel affiche un message indiquant qu'il n'a trouvé aucune référence. A tous les stades de l'interrogation, en cas de difficultés, l'utilisateur a la possibilité de consulter des écrans d'aide.

### **2.224 Les contraintes internes de l'OPAC.**

La résolution de certains des problèmes que nous avons rencontré, exigerait une transformation radicale de l'OPAC, mais cela impliquerait une restructuration complète de l'application. Or toute intervention qui remettrait en cause la logique interne du système, est exclue. Il est donc impossible d'envisager avec GEAC de fusionner, comme dans LISE ou dans OPSYS, l'interrogation par titre et mot(s) du titre, par auteur et mot(s) de l'auteur, par sujet et mot(s) du sujet, ce qui supposerait un remaniement complet des index. Les possibilités de modification des "écrans système" sont également extrêmement limitées. Gérés exclusivement par GEAC, ces écrans ne peuvent être modifiés localement et il semble que GEAC consente très difficilement à y toucher. Au Club d'utilisateurs<sup>4</sup> qui demandait la création d'un utilitaire permettant de les modifier comme les écrans d'aide<sup>5</sup>, GEAC a, récemment opposé un refus catégorique, réaffirmant qu'ils étaient automatiquement gérés par le système, qu'ils ne pouvaient être accessibles aux utilisateurs et qu'il était exclus qu'ils soient gérés par un utilitaire de saisie libre comme les écrans "d'aide".

---

4. "Utilisateur s'entend ici dans le sens d'"utilisateur professionnel".

5. Proposition du groupe BCS Glis transmise à GEAC en février 1993.

*"Ces écrans font partie du standard et ne sont modifiables qu'en utilisant les fichiers de traduction. Cette manipulation est strictement dévolue à GEAC; les sites qui savent manipuler les fichiers de traduction ont été prévenus du risque de perte de leurs traductions "personnelles" à chaque nouvelle version du logiciel. GEAC est tout à fait disposé à modifier les traductions qui ne conviennent pas à l'ensemble des utilisateurs, dans le cadre du standard, lors d'une installation de nouvelle version. Ceci sous réserves que les demandes faites soient unanimes et compatibles avec les possibilités existantes" (GEAC Computers France, 15 avril 1993).*

En fait, les conditions posées par GEAC sont telles qu'il est quasiment impossible de modifier la structure interne des "écrans système". Par contre, la suppression de certains affichages semble plus facile à réaliser. Ainsi, il y a quelques années, la B.P.I avait obtenu que la recherche par mot, qui sur GEAC 8000 était lente et peu performante, n'apparaisse plus à l'écran. Néanmoins, rien n'empêche de proposer à GEAC des modifications des "écran système", en sachant toutefois qu'il est peu probable que ces suggestions aient rapidement des conséquences concrètes.

A l'inverse des "écrans système", les "écrans d'aide" sont gérés par la bibliothèque et il lui est possible d'en améliorer la présentation. Or, dans la nomenclature GEAC, en plus des "écrans d'aide traditionnels", tous les écrans de présentation, comportant des exemples (RECH. TITRE, RECH. AUTEUR, RECH.SUJET...), sont considérés comme des "écrans d'aide", par opposition aux "écrans système". Sans remettre en cause la structure interne de l'application, il est donc possible d'améliorer l'OPAC : en demandant à GEAC des modifications des "écrans système" et en intervenant localement sur les "écrans d'aide".

### **2.225 L'accès Minitel.**

Complémentaire des terminaux internes à l'établissement, depuis 1991, l'accès Minitel (3615 BMLYON) permet la consultation à distance du catalogue et du dossier lecteur, ainsi que la réservation de documents, via Transpac et le réseau téléphonique commuté.

## **2.3 Le réseau multimédia.**

Aujourd'hui, le système informatique de l'établissement ne comprend plus seulement le système intégré GEAC, mais également le réseau multimédia.

### **2.31 Le serveur.**

Le serveur est un micro-ordinateur 486 DX 66, comportant 16 méga-octets de mémoire vive et 4 giga-octets de mémoire de masse, fonctionnant sur un système d'exploitation Netware 3.11, sur une architecture Token ring à 16 mega-bits. Il gère le serveur de CD-ROM et le système de gestion documentaire Taurus. Il devrait, à moyen terme, permettre de relier les bibliothèques de quartier au réseau multimédia, afin qu'elles puissent consulter à distance les CD-ROM et les bases de données de documents numérisés.

### 2.311 Le serveur de CD-ROM.

Le serveur de CD-ROM fonctionne avec le logiciel de gestion CD-Manager et CD-NET. Les lecteurs de CD-ROM sont regroupés dans des "tours" et reliés au serveur. Tous les logiciels de recherche documentaire pilotant les différents CD-ROM sont stockés sur le disque dur du serveur et permettent, depuis le 1er avril 1993, de n'importe quelle station de consultation, l'accès simultané à des **bases de données bibliographiques**, Bibliographie Nationale depuis 1970 (*MAJ trimestrielle*), Electre (*MAJ semestrielle*), Myriade, à des **bases de données factuelles**, Atlas de France, Kompass national (*MAJ semestrielle*), Mégastat CEE, Mégastat France, PC Corps Humain, PC Globe, PC Univers, à des **bases de données textuelles**, Harrap's, Robert, Discotext ainsi qu'à des **bases de données plein texte**, Histoire au jour le jour, CD Littérature, Lois et règlements.

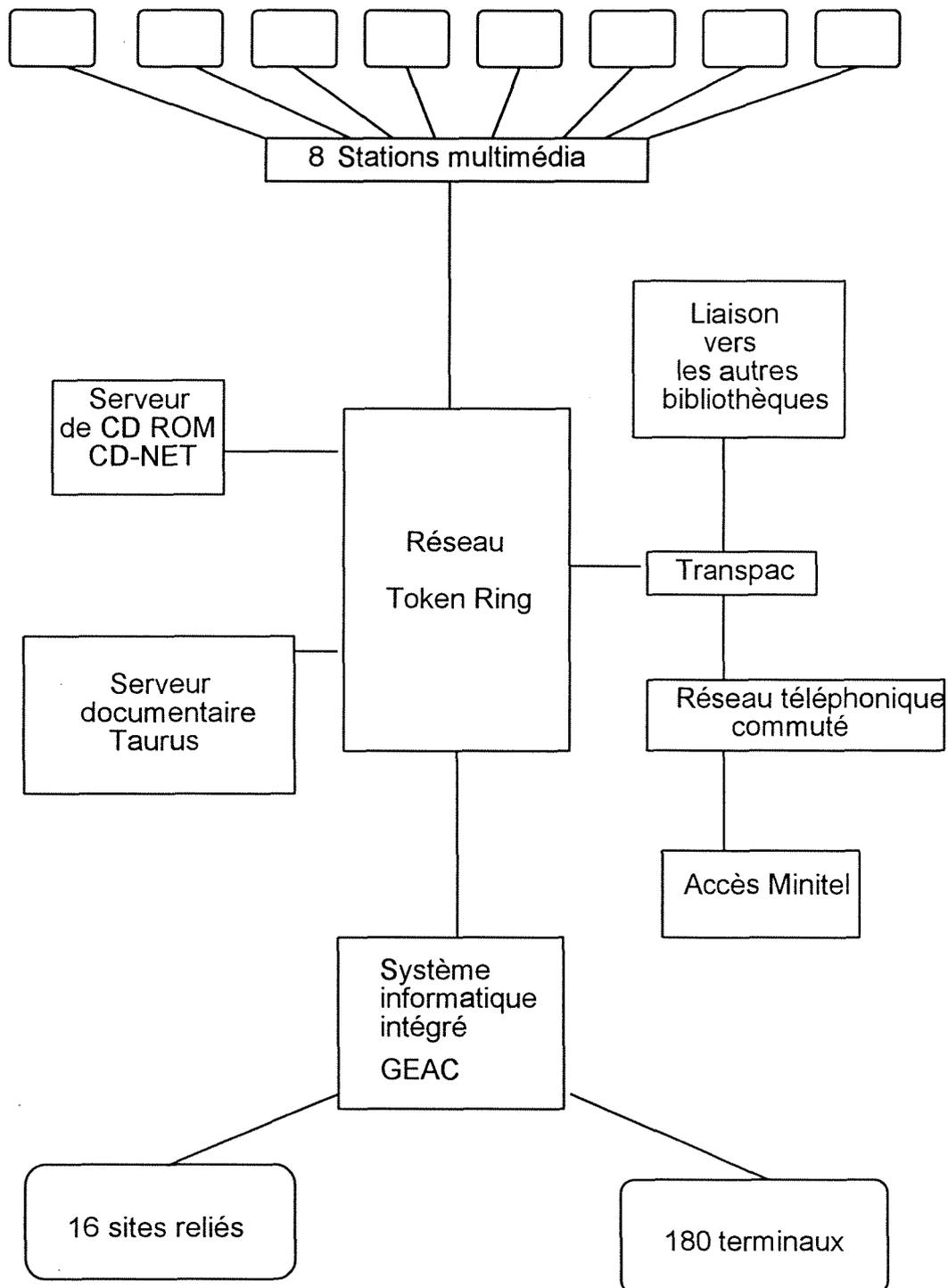
### 2.312 Le système de gestion documentaire Taurus.

Le logiciel Taurus 2.4 est un système relationnel de gestion électronique de documents, conçu dans l'environnement graphique Windows pour gérer des fonds multimédia. Le logiciel occupe 4 méga-octets de l'espace disque du serveur et peut gérer un nombre illimité de bases documentaires et d'enregistrements. Il permet, à partir des stations de consultation, d'accéder aux dossiers de presse numérisés et indexés de la documentation régionale et du service "société" (qui occupent actuellement 1,7 giga-octets de l'espace disque) par une recherche guidée multicritère et par une recherche libre par équations. Il gère les thesaurus spécifiques de ces secteurs.

### 2.32 Les stations de consultation.

Elles sont actuellement au nombre de 8, dont 4 à la disposition du public. Elles se présentent sous la forme de micro-ordinateurs PC 486 DX 33 dotés de 8 méga-octets de mémoire vive et de 80 méga-octets de mémoire de masse. Elles utilisent les logiciels : DOS 5.0, Windows 3.1 et Netware 3.11 qui permet l'accès aux serveurs. Chaque station est constituée d'un terminal à écran couleur 17 pouces, haute résolution, munis d'un clavier, d'une souris d'une carte son (sound blaster) et connectée à une imprimante laser (Laserjet 4). De l'ensemble de ces stations, les usagers peuvent consulter 16 CD-ROM, les dossiers de presse de la documentation régionale et du service "société", auxquels s'ajouteront dans quelques mois, les collections iconographiques du fonds régional et ancien. A moyen terme, ces bornes multimédias devraient permettre au public d'accéder à partir d'une station de consultation unique à un univers d'information de plus en plus étendu, de naviguer de GEAC aux autres applications, en mode texte ou graphique et de se connecter aisément à différents serveurs qu'ils soient locaux ou distants.

## Schéma du système d'information de la bibliothèque



\* Schéma réalisé à partir de celui présenté par Christian Ducharme devant les stagiaires de l'ENSSIB, le 22/06/93

## 3. Les évolutions en cours dans l'établissement.

### 3.1 La "départementalisation".

Pour répondre aux nouveaux besoins et aux nouvelles pratiques des utilisateurs, la Bibliothèque de la Part-Dieu réorganise fondamentalement ses services. Les fonds seront désormais répartis dans 7 départements, eux-mêmes subdivisés en modules : *Société* regroupant économie, entreprise, communication, social, politique, juridique, histoire, philosophie et religions ; *Littérature* regroupant domaine français, domaine étranger, langues ; *Arts et loisirs* regroupant arts plastiques, cinéma, spectacles, musique, tourisme et jeux et intégrant la discothèque et la vidéothèque ; *Sciences et techniques* ; *Documentation régionale* ; *Fonds ancien, histoire du livre* ; *Jeunesse*.

Par ailleurs, la bibliothèque envisage de créer un département consacré aux *Arts graphiques*. Cette artothèque qui regrouperait les estampes, les photographies affiches et livres d'art possédés par la bibliothèque, les photographies déposées par la Fondation nationale de la photographie ainsi que les estampes de l'artothèque des Terreaux, permettrait la mise en valeur du patrimoine artistique de l'établissement.

Ces départements qui deviendront de véritables centres de documentation thématiques seront : *Multimédia* : ils regrouperont tous les supports d'information (livres, disques, vidéocassettes, dossiers, etc.) ; *Multiservice* : ils seront autonomes et l'utilisateur pourra dans chacun d'entre-eux trouver tous les services dont il a besoin (prêt, consultation, référence, reprographie, etc.) ; *Multipratique* : ils accueilleront tous les publics (adolescent, grand public, étudiant, spécialiste, etc.) et les "pratiques" savantes y côtoieront les approches plus ludiques ou plus éclectiques

### 3.2 Les projets informatiques.

Deux projets concernent l'ensemble du système informatique de la bibliothèque :

- L'interconnexion de GEAC et du réseau multimédia.
- L'accès au réseau Internet.

#### 3.21 Les évolutions du système documentaire intégré.

##### 3.211 Au niveau logiciel.

Il semble que GEAC ait l'intention d'abandonner la diffusion du progiciel Glis au profit d'un nouveau logiciel LIB 100 + et au profit d'Advance, jusqu'ici réservé aux petites et moyennes bibliothèques. Par ailleurs, pour améliorer la convivialité de son OPAC, la firme devrait en 1994 commercialiser une interface graphique, fonctionnant sous Windows : Géopac. L'élaboration de cette interface, serait, apparemment, la première étape d'une évolution globale du système qui devrait aboutir dans trois ou quatre ans à la commercialisation de nouvelles applications et aux environs de l'an 2000, à une restructuration du stockage des données. Géopac sera prochainement testé par la Bibliothèque de la Part-Dieu. Cela permettra vraisemblablement de résoudre certains problèmes de convivialité qui pouvaient sembler insolubles dans l'environnement actuel.

L'implantation de Géopac sur l'ensemble du réseau nécessiterait toutefois le remplacement des terminaux GEAC dédiés par des PC, fonctionnant sous Windows. Il est donc exclu qu'à court terme la totalité des sites soient équipés de ce système.

### **3.212 Au niveau matériel.**

La bibliothèque a commencé à remplacer progressivement en service intérieur les terminaux dédiés à GEAC par des PC sous Windows, qui permettent de gérer différentes applications. A moyen terme, les bibliobus devraient, également, être équipés de micro-ordinateurs portables et de modems pour leur permettre de réaliser leurs transactions en temps réel.

### **3.213 Au niveau des fonctionnalités.**

L'extension à l'OPAC, de la fonction "réservation", déjà offerte sur le Minitel devrait être effective dès l'automne 1993.

## **3.22 Les développements du réseau multimédia.**

Pour répondre à la demande du public qui semble très intéressé par les nouveaux supports qui lui sont proposés, la bibliothèque prévoit l'augmentation du nombre de postes de consultation, l'extension du réseau des bases de données sur CD-ROM, l'équipement de certains postes multimédia d'un logiciel spécialisé dans la consultation des banques d'images, la connexion de ces stations à une imprimante couleur, ainsi que l'acquisition d'un scanner couleur, haute résolution.

## **3.23 Les nouvelles technologies au service du public.**

### **3.231 L'automatisation de la vidéothèque.**

Pour améliorer les conditions de visualisation des films en consultation, les responsables de la bibliothèque étudient, actuellement, la possibilité d'automatiser intégralement la gestion de la vidéothèque avec un système qui permette le stockage des films dans des magasins robotisés, leur sélection sur un terminal de consultation, leur localisation automatique et leur chargement sur magnétoscope.

### **3.232 La création d'un service de lecture assistée par ordinateur.**

La bibliothèque envisage également de créer un service de lecture assistée par ordinateur à l'intention des aveugles et malvoyants. Quatre postes de lecture munis d'un logiciel de reconnaissance optique de caractères et dotés d'un système de synthèse vocale et d'imprimantes braille devraient être mis à la disposition des lecteurs handicapés au cours de l'année 1994.

### III. Les utilisateurs des OPACs.

Pour améliorer le fonctionnement des OPACs, "une meilleure connaissance de l'utilisateur, notamment de l'utilisateur en situation de recherche est la première étape indispensable" [WITT. 1993]. Dans cette optique, depuis quelques années, les professionnels des bibliothèques et des équipes de recherche spécialisées ont multiplié les enquêtes auprès des utilisateurs. Nous nous intéresserons particulièrement ici à trois d'entre-elles.

La première a été effectuée en mai 1988, par Joëlle le Marec, pour le Service des études et de la recherche de la Bibliothèque publique d'information. Il s'agissait d'étudier "*le décalage entre les usages théoriques prévus par le concepteur et les usages réels*" [LE MAREC 1989, 2]. Pour ce faire, il a été procédé à l'observation de la démarche d'interrogation de 100 utilisateurs de GEAC et de 50 utilisateurs de LISE <sup>6</sup>, une vingtaine de tests individuels et une quinzaine d'interviews non directives. Les résultats de cette enquête ont été publiés intégralement, dans l'ouvrage intitulé "Dialogue ou labyrinthe" [LE MAREC. 1989, 1].

La seconde a été réalisée à la Bibliothèque municipale de Lyon, en 1991, à l'initiative des responsables du "pôle documentaire". Des questionnaires ont été diffusés aux lecteurs fréquentant les salles de lettres, de sciences, de références, ainsi que la documentation régionale, qui à l'époque constituaient le "pôle documentaire" <sup>7</sup>. Soixante seize questionnaires ont été dépouillés (Annexe 1).

La troisième a été réalisées à la Médiathèque de La Villette, en juin 1992, dans le cadre du programme PARINFO. Cette enquête a été menée conjointement par : une équipe de recherche française de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB) et du Centre d'études et de recherches en sciences de l'information (CERSI), une équipe de recherche britannique de la City university de Londres (Department of information science, Centre for interactive systems research) qui a développé un prototype d'OPAC (OKAPI) et une méthodologie d'évaluation des OPACs, une société spécialisée en intelligence artificielle et en traitement automatique du langage (GSI-ERLI). Pendant un mois, grâce au logiciel OLIVE, 650 sessions d'interrogation ont été intégralement enregistrées. Ces enregistrements ont été complétés avant et après chaque session par des questionnaires électroniques et par des entretiens avec les enquêteurs [WITT. 1993].

598 questionnaires ont été dépouillés. Les pourcentages indiqués dans les tableaux ci-dessous (Villette) proviennent du traitement statistique de ces questionnaires, réalisé par l'ENSSIB, à l'aide du logiciel MODALISA. L'analyse des sessions a également permis de fournir des informations sur les stratégies d'interrogation des utilisateurs et en particulier

---

6. LISE : Version sur CD-ROM du catalogue GEAC, crée pour faciliter l'interrogation du catalogue. A la B.P.I., les deux systèmes coexistent.

7. Le système d'organisation des services, dans lequel s'insérait le pôle documentaire a disparu avec la mise en place de la départementalisation. (Voir p.17)

sur les types de recherche privilégiés. Ces chiffres sont précisés dans le tableau correspondant sous la dénomination "Villette 1".

Nous évoquerons, également une enquête effectuée en juin-juillet 1990, auprès de 5000 "abonnés" de la Médiathèque de La Villette qui avait permis de recueillir de nombreuses informations sur le profil des utilisateurs du catalogue et sur les problèmes rencontrés.

## 1. Leur profil.

En 1988, l'enquête effectuée par Joëlle Le Marec indiquait que 23 % des usagers de la B.P.I utilisaient l'OPAC, mais qu'ils en avaient des usages différenciés selon le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et le niveau de diplôme. Elle montrait que les chômeurs, les employés, les ouvriers et les artisans y étaient "rétifs", alors que les cadres supérieurs, les professions intermédiaires, les étudiants et les scolaires - tous ceux qui, en fait, avaient déjà une pratique des fichiers manuels et des bibliothèques - s'y "initiaient fortement". Elle mettait également en évidence que "la familiarité avec la lieu, l'ancienneté ou l'intensité de fréquentation de la bibliothèque influaient peu" sur le comportement des usagers. En 1990/1991, l'enquête menée auprès du public de la Médiathèque de La Villette révélait que la moitié des lecteurs qui recherchaient un document faisaient appel au catalogue<sup>8</sup>. L'enquête PARINFO, réalisée en juin 1992, à la Médiathèque de La Villette précise que ces utilisateurs sont majoritairement des hommes (75 %) ; jeunes : 86% d'entre-eux ont entre 19 et 45 ans et diplômés : 81% ont fait des études supérieures<sup>9</sup>.

|                                       | La Villette |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>Catégorie socioprofessionnelle</b> |             |
| <b>Etudiants</b>                      | 39,1%       |
| <b>Actifs</b>                         | 30,3%       |
| <b>Autres</b>                         | 14,2%       |
| <b>Collégiens ou lycéens</b>          | 09,6%       |
| <b>Etudiants salariés</b>             | 06,9%       |

8. Les résultats détaillés de cette enquête ont été publiés dans le chapitre "Présentation de la médiathèque de la cité des sciences et de l'industrie : le public ; le catalogue informatisé" dans le cadre du rapport d'étude du programme PARINFO intitulé "Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs)" qui figure dans la bibliographie.

9. Attention. Le public de la médiathèque de La Villette est très typé (masculin, étudiant, diplômé). Il faut donc se garder de généraliser les indications fournies à l'ensemble des utilisateurs des OPACs.

## 2. La diversité de leurs niveaux d'expertise.

Les niveaux d'expertise des utilisateurs peuvent être très variés. Le paramétrage de l'OPAC doit donc leur permettre selon leur choix d'être guidés pas à pas ou de sauter les étapes. Il ne doit pas limiter les capacités d'initiative des usagers, mais uniquement contrôler la vraisemblance et la cohérence des instructions entrées.

### 2.1 Leur expérience antérieure des catalogues.

Toutes les observations ont montré que les utilisateurs, familiers des fichiers manuels avaient plus de facilité à utiliser un catalogue automatisé que ceux qui ignoraient tout des fichiers et des catalogues de bibliothèques. L'enquête effectuée à la Médiathèque de La Villette confirme que 79% des utilisateurs de l'OPAC fréquentaient d'autres bibliothèques ; 37,6%, des bibliothèques municipales, 34,6% la B.P.I. et 30,4%, des bibliothèques universitaires.

### 2.2 Leur maîtrise des nouvelles technologies.

Selon l'enquête réalisée à La Médiathèque de La Villette, 87,6 % des utilisateurs de l'OPAC utilisent régulièrement un ordinateur ou un Minitel.

## 3. Leurs motivations.

91,5 % d'entre-eux revendiquent une pratique documentaire, affirmant qu'ils utilisent le catalogue pour chercher des documents. 7 % seulement reconnaissent qu'ils interrogent juste par curiosité.

|                              | B.M. LYON |
|------------------------------|-----------|
| <b>Motif de la recherche</b> |           |
|                              |           |
| <b>Etude</b>                 | 84 %      |
| <b>Profession</b>            | 06,5 %    |
| <b>Loisirs</b>               | 06,5 %    |
|                              |           |
|                              |           |

|                              | Villette |
|------------------------------|----------|
| <b>Motif de la recherche</b> |          |
|                              |          |
| <b>Etudes</b>                | 46,2 %   |
| <b>Professionnel</b>         | 24,2 %   |
| <b>Loisir</b>                | 16,1 %   |
| <b>Formation</b>             | 6,2 %    |
| <b>Autre</b>                 | 7,4 %    |

## 4. Leurs besoins.

Il peuvent être très différents. Contrairement au professionnel, l'utilisateur ne recherche pas obligatoirement l'exhaustivité. mais une information suffisante obtenue avec un effort minimum [PARINFO. 1993]. En effet, il n'est pas toujours facile de gérer l'abondance et l'hyperchoix peut même poser problème à l'utilisateur qui est alors contraint de sélectionner.

Par contre "*Certains usagers attendent du catalogue automatisé un service plus élaboré : correcteur automatique d'orthographe, informations sur le contenu des documents, dépouillement des périodiques, recherche par éditeur, listes régulières des nouvelles acquisitions, voire des acquisitions en cours*" [WITT. 1991].

33,4% des utilisateurs s'intéressent à tous les types de documents ; 69,2% recherchent essentiellement des livres ; 24,4 %, préfèrent les revues.

## 5. Leurs stratégies d'interrogation.

### 5.1 Types de recherche sélectionnés.

|                    | B.P.I. | B.M. LYON | La Villette | La Villette 1 |
|--------------------|--------|-----------|-------------|---------------|
| Type de recherche  |        |           |             |               |
| Titre              | 28,5%  | 25%       | 27,4%       | 27%           |
| Auteur             | 45,5%  | 16%       | 05,5%       | 18%           |
| Auteur/titre       |        | 08%       |             |               |
| Sujet              | 58%    | 44,5%     | 40,1%       | 62%           |
| Numéro             |        |           |             |               |
| Mot                |        | 16%       |             | 09%           |
| Plusieurs critères |        |           | 23,9%       |               |

En 1990, l'enquête effectuée auprès des abonnés de la Médiathèque de La Villette indiquait que l'accès "sujet" était le plus consulté (par 86,9% des utilisateurs) et que les accès "titre" et "auteur" étaient utilisés par 64,5 % des personnes [WITT. 1991].

Le tableau ci-dessus confirme l'importance de la recherche par sujets. Ils révèlent également que les utilisateurs passent aisément, au cours d'une même session d'un type de recherche à un autre (23,9% d'interrogations "multicritères")<sup>10</sup>.

10. En 1991, évoquant des résultats d'enquêtes menées aux Etats-Unis, Micheline Hancock-Beaulieu indiquait qu'au cours d'une même session, "un tiers des utilisateurs (mélangeaient) recherche par sujet et recherche par auteurs ou titres" [HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. 1991].

Il montre toutefois que la recherche par mots qui est très utilisée par les professionnels est quasiment ignorée par les usagers. Ce qui peut sembler curieux dans la mesure où lors de l'enquête de 1990, 37% des usagers affirmaient utiliser ce type de recherche. Mais il faut préciser qu'en 1988, à la B.P.I., la recherche par mots n'était pas disponible sur l'OPAC destiné au public et que lors de l'enquête réalisée à la Médiathèque de La Villette, la recherche par mots assistée n'était pas proposée et que les usagers ne disposaient que de la recherche accélérée, qui est particulièrement dissuasive.

## 5.2 Commandes utilisées.

| Commandes | B.M. Lyon | La Villette   |
|-----------|-----------|---------------|
| SOM       | 77 %      | 4ème          |
| AVA       | 63,5 %    | 1ère ex aequo |
| ARR       | 60,5 %    | 1ère ex-aequo |
| LIS       | 57,5 %    | 3ème (33 %)   |
| CHO       | 36,5 %    |               |
| COM       | 21 %      |               |
| LIM       | 08 %      |               |
| ABR       | 04 %      |               |

Lors de l'enquête réalisée à la Part-Dieu, 73,5% des personnes interrogées n'avaient pas utilisé les limitations et 18,5% ne répondaient pas à la question, ce qui laisse supposer qu'ils n'avaient même pas eu conscience de l'existence de limitations. Parmi les 8% qui les avaient utilisées, 67% avaient limité leur recherche par localisation (LOC), 16,5% par dates (DAT) et 16,5% par type de support (MED).

## 6. Leur jugement.

### 6.1. Par rapport aux résultats obtenus.

| Résultat obtenu    | B.M. Lyon |
|--------------------|-----------|
| Très satisfaisant  | 12 %      |
| Satisfaisant       | 35,5 %    |
| Assez satisfaisant | 25 %      |
| Pas satisfaisant   | 21 %      |
| Sans réponse       | 6,5 %     |

| Résultat obtenu        | La Villette |
|------------------------|-------------|
| Satisfaisant           | 40,3 %      |
| Pas assez de documents | 22,7 %      |
| Trop de références     | 3,5 %       |
| Sans réponse           | 33,4 %      |

Lors de l'enquête réalisée à la Part-Dieu, 72,5% des personnes interrogées se déclaraient assez satisfaites, satisfaites ou très satisfaites de leur recherche. Pourtant 20% d'entre-elles n'avaient pas abouti et dans 58% des cas, elles recouraient finalement au personnel pour trouver ce qu'elles cherchaient. Mais, l'enquête réalisée à la Médiathèque de La Villette a montré que les usagers n'avaient pas toujours clairement conscience de ce qu'ils pouvaient trouver ou ne pas trouver dans un OPAC.

## 6.2 Par rapport à l'ergonomie du système.

|                               | <b>B.P.I.</b> |
|-------------------------------|---------------|
| <b>Facilité d'utilisation</b> |               |
|                               |               |
| <b>Très facile</b>            | 58,5 %        |
| <b>Assez facile</b>           | 28 %          |
|                               |               |
| <b>Assez difficile</b>        | 08 %          |
| <b>Très difficile</b>         | 04 %          |
|                               |               |
| <b>Sans réponse</b>           | 02 %          |

|                               | <b>B.M. Lyon</b> |
|-------------------------------|------------------|
| <b>Facilité d'utilisation</b> |                  |
|                               |                  |
| <b>Facile</b>                 | 41 %             |
| <b>Moyennement facile</b>     | 34 %             |
|                               |                  |
| <b>Difficile</b>              | 10,5 %           |
| <b>Très difficile</b>         | 08 %             |
|                               |                  |
| <b>Sans réponse</b>           | 06,5 %           |

|                               | <b>Villette</b> |
|-------------------------------|-----------------|
| <b>Facilité d'utilisation</b> |                 |
|                               |                 |
| <b>Très facile</b>            | 28,9 %          |
| <b>Facile</b>                 | 53,3 %          |
|                               |                 |
| <b>Difficile</b>              | 13,4%           |
| <b>Impossible</b>             | 04,3%           |

Lorsqu'on interroge sur la facilité d'utilisation des OPACs, on obtient des résultats surprenants : 86,5% d'opinions positives à la B.P.I, 75% à la Bibliothèque municipale de Lyon, 82,2% à la Médiathèque de La Villette, alors que les enregistrements des sessions montrent les problèmes réels que rencontrent les utilisateurs dans l'interrogation des OPACs, la pauvreté de leurs stratégies de recherche et la quasi absence d'interactivité. Il est possible que face à l'interviewer, les usagers refusent de reconnaître leurs difficultés, mais, surtout, il est vraisemblable qu'ils n'en ont pas conscience. En effet, usagers et professionnels n'ont pas les mêmes attentes. L'utilisateur n'est pas choqué de ne trouver que deux références sur un sujet et s'il ne trouve rien, souvent il s' imagine simplement qu'il n'y a rien. Il ne considère donc pas qu'il y a échec de la recherche, mais réponse négative de l'ordinateur, ce qui est complètement différent.

## IV. Les difficultés d'interrogation des OPACs.

### Qu'est ce qu'un OPAC ?

Un OPAC est "un système complexe qui met en oeuvre : une base de données, caractérisée par un contenu et une structure, un ensemble de référentiels (fichiers d'autorité), une fonction d'interrogation caractérisée par l'ergonomie de dialogue (enchaînements d'écrans, commandes disponibles, messages, présentation des résultats, etc.), les modalités de formulation des questions par l'utilisateur, les stratégies de recherche mises en oeuvre par le système".[PARINFO. 1993].

"Les systèmes de "première génération" proposent un accès par phrase ou "clé", la précoordination, la recherche auteur/titre et le "butinage" alphabétique d'index. Les systèmes de seconde génération intègrent les techniques d'interrogation utilisées dans les systèmes commerciaux de recherche bibliographique en ligne : accès par mots, postcoordination, recherche par sujets, interface par langage de commande et opérateurs booléens? La troisième génération offre de nouveaux développements en associant catalogues et systèmes de recherche en ligne"[BELLIER. 1988].

Les OPACs actuellement utilisés dans les bibliothèques appartiennent en général à la "seconde génération".

### 1. les exigences des OPACs.

Pour Pierre Le Loarer, "Le passage du catalogue manuel vers le catalogue informatisé met en lumière les difficultés qui existaient précédemment (connaissance des conventions concernant la description, l'indexation, le classement, à travers l'usage d'une classification, etc.), mais étaient moins visibles" [LE LOARER. 1989].

#### 1.1 Les contraintes lexicales.

L'interrogation par sujet, très prisée des utilisateurs est particulièrement difficile puisqu'elle exige l'emploi exclusif des termes choisis pour l'indexation et exclue, de façon incompréhensible pour le néophyte, les termes rejetés par la liste d'autorité.

Mais, en interrogation par mots, il faut éviter l'emploi de termes génériques (transports, animaux, informatique...) qui entraînent l'affichage d'un nombre de références considérable et inexploitable. Il faut également se méfier des termes polysémiques qui produisent un "bruit" excessif et noient les références pertinentes dans un magma qui n'a rien à voir avec le sujet de la requête.

## 1.2 Les contraintes syntaxiques.

### L'ordre d'entrée des données.

Les logiciels de recherche documentaire imposent des règles précises de succession des écrans et d'entrée des données. Dans la plupart des OPACs, l'accès aux différents types de recherche passe par le respect d'une syntaxe d'entrée des données

Ainsi, dans OPSYS, l'utilisateur peut passer d'un mode de recherche à un autre, en tapant le code fonction correspondant (AUT, TIT, NOU...), mais s'il tape l'ensemble de l'intitulé du code (AUTEUR, TITRE, NOUVEAUTES), le système ne le reconnaît pas et la recherche n'aboutit pas. [LE LOARER. 1989].

Dans GEAC, on peut sauter des étapes et enchaîner des ordres, mais on doit d'abord sélectionner le type de recherche (par exemple :TIT), puis entrer la clé de recherche (par exemple : "les oiseaux se cachent pour mourir"). Si on tente de taper directement "les oiseaux se cachent pour mourir", un message laconique indique que le "choix n'est pas reconnu par le système".

L'ordre alphabétique "Nom, prénom" est également incontournable. Ne pas le respecter et s'obstiner à interroger sur "Marcel Proust", sans accepter d'effectuer l'inversion réglementaire aboutit obligatoirement à l'échec.

### La structure interne des données.

On trouve conjointement ou séparément dans la plupart des OPACs deux logiques d'accès : précoordonnée par sujet, par titre par auteur ou postcoordonnée par mot(s) du titre, du sujet ou de l'auteur. Les principales difficultés se situent au niveau de la recherche par sujet. Ce type d'interrogation exige, en effet, que l'utilisateur sache exactement sous quels termes l'ouvrage qu'il recherche a été indexé par la bibliothèque et qu'il connaisse la formulation exacte de la vedette. En effet, ainsi que l'explique Joëlle Le Marec, *"la combinaison des termes appropriés formulée dans un ordre différent ne donne aucun résultat"* [LE MAREC. 1989. 1].

L'interrogation précoordonnée par sujet exige également le respect de règles strictes de coordination des éléments.

Ainsi, dans OPSYS, le système exige l'insertion de ":" entre chaque mot. Ainsi, "Gestion du personnel", "Protection de la forêt" ou "organisations de consommateurs" ne donnent aucun résultat, alors que "gestion : personnel" ou "personnel : gestion", "forêt : protection" ou "protection : forêt", "consommateur : organisation" ou "organisation : consommateur" en donnent [LE LOARER. 1989].

Quel que soit le système utilisé, les syntaxes d'indexation sont complexes et il est parfois difficile, y compris pour les professionnels de deviner sous quel terme un ouvrage a été indexé. GSI-ERLI explique, à propos du répertoire d'autorité-matières "RAMEAU" qu'il *"n'est pas d'un accès facile pour les utilisateurs"*, que *"La terminologie utilisée leur est souvent peu familière"* que *"la syntaxe est plutôt obscure pour un non initié"* et que *"Les bibliothécaires pratiquant RAMEAU pour le catalogage "pataugent" souvent autant que les non initiés quand il s'agit de faire des recherches pointues hors de leur(s) domaine(s) de spécialité, en particulier sur des notions abstraites"* [GSI-ERLI.1992].

Pour les utilisateurs, il est souvent impossible de trouver des termes pertinents et efficaces. En 1990, l'enquête réalisée auprès des abonnés de la Médiathèque de La Villette indiquait que plus de la moitié de ceux qui avaient répondu rencontraient des difficultés avec l'indexation matières. En février-mars 1988, une enquête réalisée à la Bibliothèque municipale de Valence avait également montré l'extrême difficulté de l'interrogation par sujet <sup>11</sup>.

| Type de recherche | Nombre d'interrogations | Réponses abouties | % de réussite |
|-------------------|-------------------------|-------------------|---------------|
| Auteur            | 3297                    | 1638              | 49,68%        |
| Titre             | 3322                    | 2115              | 63,66%        |
| Sujet             | 7847                    | 1822              | 23,21%        |

Quelques mois, plus tard, dans un entretien avec la rédaction du Bulletin des bibliothèques de France, Martine Blanc-Montmayeur évoquait ces difficultés d'interrogation, en précisant que "*plusieurs interrogations étaient nécessaires pour aboutir (4 ou 5 en moyenne)*" et que "*les usagers étaient extrêmement persévérants, effectuant jusqu'à dix voire quinze interrogations*" [BLANC-MONTMAYEUR. 1989].

### 1.3 Les contraintes orthographiques.

Ainsi que le confirme l'étude réalisée par Pierre Le Loarer, en 1988, à la Bibliothèque municipale de Valence, l'OPAC accentue les problèmes d'orthographe, d'écriture des sigles, de singulier et de pluriel. On constate, en effet que de nombreuses erreurs résultent de fautes d'orthographe ou de frappe. Or, les troncatures qui pourraient limiter les risques d'erreurs ne sont quasiment pas utilisées et la plupart des usagers s'obstinent, au contraire à taper leurs références le plus précisément possible, multipliant ainsi les risques d'erreurs.

Si l'utilisateur tape un terme ignoré du système, celui-ci lui propose les références alphabétiquement proches. Mais, cela ne signifie pas que ces propositions correspondent à sa demande réelle. En effet, s'il y a un doute sur une des dernières syllabes du nom, l'affichage des noms alphabétiquement proches peut permettre de retrouver le nom recherché. Par exemple, si l'utilisateur recherchant un ouvrage d'Arthur Rimbaud, tape "Rimbau", il lui suffira de remonter une page en arrière dans la liste des auteurs proposés pour retrouver celui qu'il cherche effectivement. Par contre, si l'erreur se situe au début du nom, le système proposera effectivement une liste de noms d'auteurs alphabétiquement proches de la chaîne de caractères entrée, mais, ces propositions risquent d'être fort éloignées de la demande réelle de l'utilisateur. Ainsi, si pour trouver Rimbaud, il tape "Raimbau", il risque fort, même en feuilletant la liste de ne pas retrouver l'auteur des "illuminations".

11. Ce qui montre que le problème ne concerne pas spécifiquement RAMEAU, puisque la Bibliothèque municipale de Valence utilise la liste de "Vedettes-matières à l'intention des bibliothèques" proposée à partir de la norme NF Z 44070 par Martine Blanc-Montmayeur et Françoise Danset.

Dans un fichier manuel, les points, espaces, minuscules ou majuscules n'ont pas d'importance dans le classement des sigles. Il est facile de repérer comment ils sont écrits et en fonction de cela, comment ils sont classés. Dans l'OPAC, UNESCO est classé bien après U.N.E.S.C.O. [WITT. 1989]. Or, l'absence de vision d'ensemble du fichier ne permet pas d'ajustement.

## **2. Les obscurités des OPACs.**

### **2.1 La lisibilité des écrans.**

#### **L'illisibilité par excès d'information.**

Souvent, *"au lieu de faciliter l'usage des logiciels, la multiplication des fonctionnalités offertes à l'utilisateur a pour effet de lui rendre la tâche de plus en plus compliquée* [SENACH. 1990]. Or, pour être lisible, l'écran<sup>12</sup> ne doit afficher que ce qui est réellement utile à l'utilisateur et éliminer les informations concernant le fonctionnement interne du système. Mais il est parfois difficile de sélectionner les éléments indispensables. Ainsi, dans GEAC, la cote ne figure pas sur la notice complète, ce qui l'allège, mais oblige l'utilisateur à retourner à la notice abrégée pour la retrouver [WITT. 1989].

#### **L'illisibilité par insuffisance d'information.**

Dans GEAC, lors de l'affichage des listes de références, le nombre restreint de caractères prévus pour l'affichage des auteurs et des titres ne permet pas toujours d'effectuer une sélection pertinente, obligeant souvent l'utilisateur à afficher la notice pour vérifier si l'ouvrage l'intéresse vraiment. On aboutit parfois à des résultats complètement hermétiques. On peut, ainsi, lire sur l'OPAC GEAC de la Bibliothèque municipale de Lyon; de curieuses références : "Abonnement de la Part-Dieu docu > SNB : bulletin du syndicat nati" !

#### **L'illisibilité par mauvaise présentation de l'information.**

Les concepteurs des OPACs ne tiennent pas compte de la manière dont le regard humain balaye l'espace écran. Pourtant, différentes études<sup>13</sup> ont montré que lorsque le regard de l'utilisateur parcourt un écran, sans connaissance préalable de ce qu'il va y trouver, il perçoit mieux les informations qui figurent sur le coin supérieur gauche ou dans la zone centrale que celles qui figurent sur les bords. [BARTHET. 1988] Or les informations importantes ne se situent pas toujours sur ces axes privilégiés.

---

12. Un écran peut afficher au plus 80 caractères sur 24 lignes.

13. En particulier, une expérience réalisée en 1983 par Messieurs Sperandio et Bouju. [SPERANDIO. 1983].

D'autre part, un certain nombre de règles de lisibilité ne sont pas toujours respectées. Ainsi, on sait que *"la lisibilité de l'écran n'est pas satisfaisante quand plusieurs données numériques sont présentées trop près l'une de l'autre"*[WITT. 1989]. Or l'affichage de la disponibilité des exemplaires donne souvent lieu à ce type de problème.

## **2.2. les problèmes de cohérence.**

### **2.21 Au niveau des écrans.**

Pour communiquer avec la machine, l'utilisateur a besoin de repères. Les messages d'erreurs ou d'anomalies, les demandes de compléments d'information ou de confirmations, les commentaires d'aide doivent toujours s'afficher dans la même zone de l'écran. La présentation de l'écran, la terminologie utilisée doivent être compatibles avec l'expérience antérieure des utilisateurs.

### **2.22 Au niveau des commandes.**

La liste des commandes affichées varie au cours de la recherche. Dans un système en monofenêtrage, il est matériellement impossible, par manque de place, de faire apparaître en permanence dans la zone de commande, la totalité des instructions existantes. Il est donc inévitable qu'il y ait une sélection, puisqu'il est, par ailleurs, souhaitable de ne pas surcharger l'écran de commandes inutiles. Le retrait de l'affichage de certaines commandes peu utilisées, mais néanmoins activables, ne pose pas vraiment problème, car, soit l'utilisateur en connaît l'existence et il les utilise, sans même remarquer qu'elles ne sont pas proposées, soit il en ignore l'existence et il n'est pas déconcerté par leur absence. Par contre, la proposition de commandes inaccessibles, ainsi que les variations de présentation des commandes proposées sont extrêmement déconcertantes pour l'utilisateur. De plus, une même commande peut, selon le contexte d'interrogation, avoir des conséquences très différentes (voir p. 97 "les commandes infernales").

## **2.3 La terminologie utilisée.**

La terminologie employée dans une interface informatique destinée au grand public doit être parfaitement intelligible. Il faut donc éviter les ambiguïtés, les analogies trompeuses, l'emploi d'abréviations et de codes parfaitement incompréhensibles.

Les abréviations perturbent souvent les usagers. Or, elles ne relèvent pas toujours d'impératifs techniques (longueur des champs).

Ainsi, dans l'OPAC GEAC de la Bibliothèque municipale de Lyon, les "écrans réponse" affichent selon les limites en cours "références dans" "le catal. général" ou "références dans" "avec vos limites de recherche". Ce qui n'est pas particulièrement explicite, mais ne semble pourtant pas exigé par la configuration interne du système.

En raison de la concision de l'anglais, dans tous les systèmes d'origine anglo-saxonne, la traduction en français des messages et des écrans, rédigés à l'origine, en anglais, pose

problème. Il est, en effet, extrêmement difficile d'effectuer une traduction correcte en français dans le nombre de caractères impartis par le système.

La réutilisation de termes du langage courant, dans un sens spécialisé crée également des confusions. Ainsi, le "ET/OU" logique qui n'a pas la même signification que le et/ou du langage naturel. Les ambiguïtés diffèrent selon les systèmes.

Dans l'OPAC GEAC de la Bibliothèque municipale de Lyon, par exemple, certains des termes utilisés comme "agence", "silo", etc. sont parfaitement incompréhensibles pour les non-initiés.

D'autre part, trop souvent, la dénomination des commandes ne reflète pas le point de vue des utilisateurs, mais celui des informaticiens. Ainsi "consulter vos références" se situe du point de vue de l'utilisateur, "afficher vos références" se situe du point de vue de l'informaticien. Or, c'est plus souvent la seconde formulation qui figure sur les écrans. Pourtant le vocabulaire informatique n'a rien à faire dans un catalogue destiné au grand public.

### **3. Les problèmes de dialogue Homme/machine.**

*"On constate de nombreuses sources d'incompréhension et de malentendus entre la machine et l'utilisateur et même entre le bibliothécaire et l'usager dont le comportement n'est pas celui attendu" [WITT. 1993].*

#### **3.1 L'obstacle de la technologie.**

Pour comprendre les problèmes que rencontrent les utilisateurs, il est indispensable de prendre en compte les réactions individuelles face à l'informatique, qui peut selon les personnes, engendrer la crainte ou la fascination. Ainsi, Martine Poulain considère qu'un *"certain nombre d'expériences de mise en accès libre des catalogues en ligne conduisent à s'interroger sur les effets pervers de systèmes qui voudraient améliorer et faciliter la consultation bibliographique"* et que *"les logiques et les irrationalités des usagers face aux nouvelles technologies doivent être autant prises en compte et étudiées que la performance du descriptif bibliographique des documents"* [POULAIN. 1988].

Le système présuppose que l'utilisateur sait manipuler un clavier informatique. Or, ce n'est pas vrai. Pourtant, les touches nécessaires ne sont pas toujours signalées (barre d'espacement, correction) ; Le libellé de certaines touches est différent au clavier et à l'écran ; La validation des commandes par ENVOI est parfois sous-entendue.

### 3.2 La différence de logique entre l'homme et la machine.

Ainsi que l'ont montré les recherches en psychologie cognitive, *"il y a une différence fondamentale entre la logique de fonctionnement de l'ordinateur et la logique d'utilisation par l'homme de cet ordinateur"* [BARTHET. 1988 ].

Ainsi que l'explique Joëlle Le Marec, l'utilisateur conçoit l'interrogation comme un dialogue avec l'ordinateur qui devient un interlocuteur. Il pose donc ses questions comme il le ferait avec le bibliothécaire. Ainsi, alors que GEAC, comme la plupart des systèmes, exige, en recherche auteur que le nom soit entré en premier, il persiste à utiliser le prénom suivi du nom, alors même que l'exemple proposé par l'écran de présentation est particulièrement explicite (Hugø Victor). De même, en recherche sujet, il tente de trouver *"la formulation la plus précise, là plus nuancée possible, celle qui correspond le mieux à sa demande spécifique"*. Il a une confiance absolue dans le système, qu'il assimile à un interlocuteur capable de "comprendre" sa demande, mais, plus encore de le guider dans sa recherche. Il se situe dans une logique de question/réponse alors que le système se situe dans une logique d'offre et de demande. Or paradoxalement, *"cette confiance parfois "imméritée" dont bénéficie le système interlocuteur peut engendrer des effets pervers"*. En effet, lorsqu'avec une première formulation, l'usager obtient un certain nombre de références, excepté si la liste affichée est extrêmement pauvre, il n'imagine pas qu'il peut n'avoir qu'une partie des documents qui l'intéressent. Cette confiance peut même devenir un obstacle à la réussite de la recherche. Convaincu des capacités de la machine, il en oublie aussi les limites. [LE MAREC. 1989.1].

Lorsque l'OPAC n'affiche aucune référence, il imagine spontanément que ce "silence" résulte d'une absence de documents sur le sujet, il oublie que l'ensemble des fonds n'y figurent pas toujours et qu'il lui suffirait, peut-être, de consulter le catalogue sur fiches, pour obtenir les références qu'il recherche. Il craint l'absence de réponse, mais, *"ne peut concevoir que la machine puisse répondre quelque chose qui ne corresponde pas à ce qui est demandé"*.

*"Lorsque l'usager découvre que le terme demandé ne figure pas sur la liste affichée, il a parfois un véritable sentiment de désarroi". Appliquant la logique du dialogue, lorsqu'il n'obtient pas de référence, il s'imagine souvent qu'il peut y remédier en précisant sa demande ce qui va justement à l'encontre du résultat recherché. Or, si une requête sur "la symbolique du cube" n'aboutit à aucun résultat, le fait de préciser qu'un s'agit de "la symbolique du cube religieux" ne risque pas d'augmenter les chances d'obtenir une réponse satisfaisante !* [LE MAREC. 1989, 2]

Il ne faut pas non plus oublier, comme le rappelle Martine Blanc-Montmayer, que certaines règles qui apparaissent évidentes aux professionnels, comme la distinction entre recherche auteur, titre et sujet, ne le sont pas obligatoirement pour l'usager [BLANC-MONTMAYER. 1989].

### 3.3 La discontinuité du processus d'interrogation.

Par rapport à l'imprimé, la succession des écrans implique une discontinuité du processus de recherche. En effet, la vision de l'utilisateur est limitée à la "page écran", par nature éphémère, puisque chaque nouvel affichage chasse le précédent. Par ailleurs, la consultation de l'OPAC diffère d'autant plus du feuilletage d'un catalogue papier qu'elle implique une succession d'écrans de nature différente [LE MAREC. 1989, 2].

*"Quel que soit l'OPAC choisi", précise Pierre Le Loarer "la logique de cheminement suit une succession d'étapes : affichage de la liste de termes correspondant au point d'accès choisi (auteur, titre, sujet), puis/ou affichage d'une liste de références en affichage réduit correspondant au résultat de la recherche, puis possibilité de sélection d'une référence dans la liste pour un affichage complet des informations ("pavé ISBD", cote, éventuellement disponibilité du document). La "gestion intellectuelle" des allers-retours d'un niveau à l'autre, en fonction des réponses du système, la perception du point où on en est, des possibilités offertes ou non à un moment donné, la mémorisation des informations affichées précédemment sont autant de difficultés, voire de pièges que doit surmonter l'utilisateur" [LE LOARER. 1989].*

L'impossibilité, dans la plupart des OPACs actuels, de conserver l'historique de sa requête, d'en sauvegarder sur disquette les résultats, de réutiliser des équations de recherche ou d'imprimer une sélection de références contribue à renforcer cet effet de discontinuité.

#### 3.31 Les difficultés de repérage.

Le catalogue en ligne est un catalogue virtuel et invisible pour l'utilisateur au contraire du catalogue papier qu'il peut manipuler et voit dans sa totalité. Il peut le feuilleter, mais il ne peut pas en avoir de vue d'ensemble. Il est donc contraint de *"formuler sa demande sans rien connaître de l'offre prédéterminée, invisible, qui la précède"* [LE MAREC. 1989. 1].

Dans la plupart des OPACs, la présentation des instructions ne contribue pas non plus au repérage. Elles sont souvent présentées en bloc sans ordre logique par rapport à la démarche de l'utilisateur et rien n'indique qu'une d'entre-elles soit plus ou moins adaptée en fonction du stade de la recherche.

Cette impression de discontinuité est accentuée par les problèmes d'apparition et de disparition des commandes à l'écran et par le non repérage des instructions épisodiques qui ne sont pas signalées.

#### 3.32 Les difficultés d'ajustement de la recherche.

N'ayant pas de vue d'ensemble des sujets potentiels, l'utilisateur ne domine pas globalement la recherche. Il ne peut évaluer visuellement la quantité de références proposées. Il n'a aucun moyen de savoir si la recherche est complète et si d'autres ouvrages intéressants ne figurent pas sous d'autres rubriques. Il ne peut donc pas ajuster, corriger, ainsi qu'il le ferait spontanément avec un fichier manuel, au vu des rubriques voisines.

Dans GEAC, en recherche par titre, auteur ou sujet, lorsqu'il n'y a pas de références correspondant au terme indiqué, le système propose une liste de termes alphabétiquement proches. Dans certains cas, cette liste peut constituer une aide appréciable et permettre à l'utilisateur de réorienter son interrogation vers le terme effectivement retenu. Mais cette "*apparition inattendue*" peut être "*déroutante, voire indésirable et donc inutilisée*" [LE MAREC. 1989, 1].

Les termes "alphabétiquement proches" peuvent être, en effet, sémantiquement très éloignés. Ainsi, à la Médiathèque de La Villette, l'OPAC propose "cratères" en réponse à une interrogation sur les "cravates" ; "abreuvoirs" en réponse à une recherche sur "abréviations" et "syphilis" en réponse à une requête sur les "systèmes dynamiques" ! Ce qui est effectivement relativement déroutant.

Dans le même ordre d'idée, les chercheurs de la société GSI-ERLI, rappellent dans un de leurs rapports qu'au début des années 90, de nombreux OPACs ignorant la notion "d'alignement monétaire" renvoyaient l'utilisateur qui interrogeait sur ce sujet sur "agriculture" et "aluminium" [ GSI-ERLI. 1992]. Ce qui était pour le moins surprenant !

Par ailleurs, en recherche par mots, lorsque le système n'affiche aucune référence, il n'est pas possible de savoir s'il n'y a rien sur le sujet ou si la question est mal posée. On risque donc d'assister à un enchaînement des erreurs.

### **3.4 L'inadéquation des écrans d'aide.**

L'ensemble des enquêtes effectuées montrent que les utilisateurs ne les utilisent pas. Pourquoi ? Ils sont difficilement accessibles. Dans la plupart des cas, l'utilisateur en ignore l'existence, car ils ne sont pas explicitement proposés. Lorsqu'il en connaît l'existence, il hésite souvent à y faire appel, car il craint de ne pouvoir revenir à l'écran d'origine. Parfois, il en découvre l'existence inopinément, lorsqu'ils s'affichent sauvagement après un certain nombre d'erreurs consécutives<sup>14</sup>. Ils montrent l'existence d'un problème, mais, ils n'en indiquent pas la nature, perturbant alors l'utilisateur qui se perd en conjectures. En effet, en général, il ne comprend pas comment il en est arrivé là, il est persuadé d'avoir fait ce qui lui était demandé et ignore pourquoi cela ne fonctionne pas. Lorsqu'il tente volontairement d'y faire appel, il s'attend à entrer en contact avec un correspondant à qui il va exposer son problème et qui va le résoudre, à être face à un système expert qui va proposer une aide spécifique. Il attend une aide personnalisée, ciblée sur son problème précis. Or, il découvre un écran impersonnel, qui ne correspond absolument pas à son attente.

---

14 A La Villette, l'analyse des sessions enregistrées montre que l'apparition relativement fréquente de ces écrans, ne résulte pas d'un acte volontaire des utilisateurs, mais de leur affichage automatique après trois manipulations fautives.

## V. Les perspectives d'évolution des OPACs.

De nombreuses réflexions sont actuellement menées pour améliorer la qualité et l'utilisabilité des OPACs. Nous n'avons pas ici l'ambition d'en dresser un panorama exhaustif, mais simplement d'évoquer un certain nombre de recherches qui permettront peut-être que, demain, les OPACs deviennent, comme le souhaite Pierre Le Loarer, "*des systèmes plus Ouverts, Publics, Accessibles et Conviviaux*" <sup>15</sup>.

### 1. L'amélioration de la connaissance des problèmes.

#### 1.1 La connaissance du fonctionnement psychologique des utilisateurs.

En observant les conduites des usagers en recherche d'information, les chercheurs en sciences de l'information ont permis de mieux comprendre les stratégies de recherche des utilisateurs et de distinguer "les actions relevant de **la tactique** (par exemple, utiliser un synonyme comme nouveau terme de recherche), variantes ponctuelles de l'action initiale pour améliorer le résultat, **les stratagèmes** (par exemple instanciation d'un item connu), **les stratégies** qui consistent à mener une recherche selon un plan établi" [PARINFO. 1993].

La psychologie cognitive a également permis de mieux comprendre les raisons des difficultés d'interrogation de l'usager. Elle montre, en effet, qu'il n'a pas la même **représentation mentale** du processus d'interrogation que l'analyste informaticien et que celui-ci a "*une vision globale et abstraite des procédures de traitement de l'information alors que l'utilisateur a une image locale et concrète de ces mêmes tâches*". Il n'a pas la même approche du système que l'informaticien. Ce dernier, en effet, se situe dans une **logique de fonctionnement**, alors que l'usager se situe dans une **logique d'utilisation**, se représentant le travail qu'il a à faire pour atteindre son objectif, selon un plan d'action, hiérarchiquement organisé. La prise en compte du fonctionnement psychologique des utilisateurs conduit donc à présenter différemment les menus, non plus, en fonction de la logique des traitements informatiques, mais selon une structure qui corresponde à la logique d'utilisation [BARTHET. 1988].

L'étude des représentations cognitives permet également de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les utilisateurs dans la recherche du terme d'interrogation pertinent. Elle montre, en effet, le rôle de **l'organisation "écologique" des connaissances** (typicalité et catégorisation schématique) dans l'interrogation d'une base de données. Les recherches effectuées dans ce domaine par Elisabeth Kolmayer montrent, en particulier, "*à quel point il est difficile pour un utilisateur d'effectuer l'ajustement hiérarchique de sa question*", lorsqu'elle "*ne se situe pas d'emblée au niveau de généralité / spécificité adapté à l'indexation des documents de la base*".

---

15. [LE LOARER. 1989].

Pour Elisabeth Kolmayer, une amélioration des conditions d'interrogation implique une adaptation des OPACs au fonctionnement cognitif de leurs utilisateurs (traitement du langage naturel, mise en place de techniques permettant à l'utilisateur d'appréhender les relations logiques entre les termes du domaine qui l'intéresse) [KOLMAYER. 1992].

Les sciences cognitives ont permis de mieux connaître le **fonctionnement de la mémoire** humaine, de cerner les limites de la mémoire "à court terme"<sup>16</sup> et les exigences de concentration de la mémoire à long terme [BARTHET. 1988]. Elles ont montré que l'information était mieux mémorisée si elle était structurellement ordonnée et conceptuellement reliée à d'autres éléments déjà mémorisés [GRAESSER. 1981].

Elles ont également démontré l'importance de la mémorisation dans l'**apprentissage** et l'acquisition des automatismes. Pour Marie-France Barthelet, en effet, *"l'utilisateur qui répète souvent les mêmes tâches sur des périodes suffisamment longues acquiert des automatismes qui lui permettent d'exécuter ces tâches très rapidement avec une mobilisation minimale de ses processus conscients"* [BARTHET. 1988]. En recherche documentaire informatisée, la qualité du logiciel (cohérence des commandes, disposition spatiale de l'écran, signalement des erreurs, langage utilisé, enchaînement des écrans, présentation et conception des écrans d'aide) est indissociable de la création de ces automatismes.

L'analyse des sessions enregistrées à La Villette, réalisée par Elisabeth Kolmayer, montre toutefois que l'apprentissage joue un rôle dans le choix du type d'interrogation et dans sa structure, mais, ne modifie pas fondamentalement le rapport de l'utilisateur au système. Il ressort, en effet, du dépouillement des enregistrements que le novice<sup>17</sup> utilise plus que l'expert la recherche par sujet<sup>18</sup>, que l'expert va plus vite, trouve plus rapidement le terme d'interrogation efficace, consulte moins d'écrans et passe moins de temps à examiner les listes. Il *"commande plus que le novice à l'OPAC"*, mais il ne pilote pas vraiment l'interrogation, puisqu'ainsi que l'explique Elisabeth Kolmayer, *"le rapport démarche ascendante / démarche descendante est toujours supérieur à un que l'on prenne en compte les temps passés ou les nombres d'écrans utilisés"* [KOLMAYER. 1993].

La psychologie cognitive montre donc l'existence d'un apprentissage, mais, en même temps, les limites de cet apprentissage.

Par ailleurs, en révélant les mécanismes psychologiques mis en jeu lors de la réalisation d'une tâche et en distinguant les notions de **"tâche prévue"** et de **"tâche effective"**, elle permet de mieux comprendre les comportements "déviant" ou ludiques des usagers confrontés à un OPAC, évoqués par Joëlle Le Marec.

---

16. La mémoire à court terme ne permet de retenir que "7 items (ou unités d'information significatives) pendant un délais de deux secondes. Au delà, il est nécessaire de procéder à une autorépétition de maintien qui consiste à répéter mentalement cette information jusqu'à son utilisation". [BARTHET. 1988].

17. Précisons qu'ici "novices" et "experts" sont des usagers que différencie uniquement leurs habitudes de fréquentation de la médiathèque et d'utilisation de l'OPAC.

18. "23 novices contre 15 experts en font leur premier mode de recherche et 21 novices contre 13 experts n'utilisent que ce mode de recherche" [KOLMAYER. 1993].

## 1.2 L'influence des groupes d'utilisateurs.

Pour mettre en commun leurs problèmes et faire pression sur les concepteurs, les bibliothécaires utilisateurs des différents systèmes intégrés se sont organisés en associations. En France, le Club des utilisateurs<sup>19</sup> de GEAC est constitué de plusieurs groupes, correspondant aux différents modules du système. Ainsi, depuis mai 1992, le groupe BCS Glis<sup>20</sup>, réuni autour de Maria Witt, travaille sur les problèmes de l'OPAC. Se plaçant du point de vue des utilisateurs, il a demandé plusieurs modifications du système. Certaines de ses propositions ont été reprises par GEAC et devraient aboutir à des améliorations de l'existant : affichage de l'ensemble des codes fonctions UNIMARC, définition d'un standard d'affichage des notices, modification des traductions qui ne conviennent pas à l'ensemble des utilisateurs, lors de l'installation d'une nouvelle version, etc. Par contre, toute demande impliquant une modification fondamentale de l'application ou une possibilité directe d'intervention des utilisateurs sur les "écrans système" a été systématiquement refusée (Annexe 2).

## 1.3 L'évolution des techniques d'évaluation.

Pour envisager l'amélioration des systèmes, il est d'abord indispensable de connaître les problèmes et les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Les études expérimentales et les questionnaires ont permis de recueillir des données sur la durée des sessions, les modes d'interrogation privilégiés, les erreurs commises, les raisons des échecs. Mais ces techniques ne fournissaient pas d'informations sur la fréquence d'utilisation des commandes ou la structure des séquences d'interrogation.

Le logiciel OLIVE (online interactive validation and evaluation), mis au point à Londres, par les chercheurs du Department of Information science de la City university, permet désormais de recueillir ce type d'informations, d'identifier le contexte dans lequel se produisent les erreurs, leur type et leur fréquence, d'analyser les réactions des utilisateurs, d'étudier les conditions d'affichage des écrans d'aide et leur efficacité. Installé sur un PC, en amont du système OPAC, il permet de "capturer", d'enregistrer et d'imprimer intégralement les sessions et d'introduire des questionnaires en ligne, avant, après et durant la recherche [HANCOCK-BEAULIEU. 1991]. Utilisé à la Médiathèque de La Villette, dans le cadre du projet PARINFO (voir p. 19), il a permis de rassembler un corpus extrêmement intéressant pour les chercheurs.

---

19. Dans cette étude, "utilisateur" est généralement employé en opposition à professionnel, dans le sens de néophyte. Dans ce paragraphe, il est employé dans le sens de bibliothécaire-utilisateur, donc de professionnel.

20. BCS = CAT.

Il regroupe le module de catalogage, BPS (Bibliographic processing system), et le module de recherche documentaire, OPC (Online public access catalogue).

Le groupe BCS Glis est constitué par La B.P.I, la Médiathèque de La Villette, les B.M. de Dijon, Lyon, Orléans, Rennes et Saint Etienne, la B.U. de Saint Etienne, la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel.

## **2. Les orientations de la recherche.**

### **2.1 La généralisation des environnements graphiques.**

Même si la manipulation des "souris" ou des "track balls" risque de poser problème à certains utilisateurs, la généralisation d'environnements graphiques de type Macintosh ou Windows devrait améliorer sérieusement la lisibilité et la cohérence des OPACs. En effet, en permettant de différencier visuellement (en surbrillance ou en inversion vidéo), les commandes activables à un moment donné de celles qui ne le sont pas, les menus déroulants améliorent la lisibilité des écrans, tout en préservant l'homogénéité de la présentation. Parallèlement, le multifenêtrage permet d'afficher les informations ponctuelles, à l'instant où elles sont nécessaires et de limiter les affichages permanents aux informations indispensables ce qui en augmente la lisibilité. L'environnement graphique permet également de simplifier les conditions d'accès à l'aide, désormais, accessible en permanence par une icône aisément repérable. Le retour à l'écran d'origine est facilité par le multifenêtrage qui permet d'afficher l'écran d'aide, sans que l'écran de recherche disparaisse entièrement.

### **2.2 Le traitement du "langage naturel".**

#### **2.21 Le mythe du "langage naturel".**

Spontanément, la possibilité d'exprimer sa requête, en langage naturel, sans se préoccuper du lexique et de la syntaxe du système apparaît extrêmement séduisante, pour résoudre les problèmes d'appariement entre les termes employés par l'utilisateur et les vedettes-matières préexistantes d'autant, ainsi que l'explique Joëlle Le Marec, que l'utilisateur conçoit l'interrogation comme un dialogue avec la machine.

Mais, de nombreuses recherches ont montré que la notion de "langage naturel" était extrêmement difficile à cerner. En effet, dès qu'il dialogue avec une machine, l'utilisateur n'utilise pas son "langage naturel", mais l'adapte en fonction de ce qu'il croit savoir du système, ainsi que le confirme l'expérience "type magicien d'Oz", réalisée en 1989 dans les bibliothèques Grenoble, au cours de laquelle, les utilisateurs étaient priés d'interroger le catalogue, en "langage naturel". Ils étaient persuadés d'avoir affaire à un système expert, alors qu'en réalité deux professionnels, dissimulés dans une pièce voisine, effectuaient la recherche et tapaient la réponse. Or, malgré les précautions prises dans le protocole de recherche, les expérimentateurs ont très rapidement constaté que dès que les usagers avaient reçu une première réponse du "système", ils adaptaient leur langage, en fonction de cette réponse. Il n'y avait donc finalement pas utilisation d'un "langage naturel", mais adaptation de ce langage au fur et à mesure du dialogue. [Cahiers du CRISS. 1990].

Par ailleurs, si les techniques de compréhension du langage naturel peuvent être efficaces dans un domaine circonscrit, le problème devient plus compliqué dans le cas d'un système de recherche documentaire encyclopédique. En raison de l'extrême diversité des énoncés, la

traduction en langage compréhensible par le système des formulations en langage naturel devient, en effet, particulièrement complexe [SINNO-RONY. 1993].

L'analyse linguistique du dialogue homme-machine ne permet donc pas d'envisager, à court terme, la création d'un OPAC comprenant le "langage naturel" des utilisateurs. Mais certains OPACs utilisent déjà un certain nombre de techniques d'analyse sémantique ou morpho-syntaxiques qui permettent d'en améliorer la consultation.

## **2.22 La rectification des graphies fautives.**

Pour comprendre la demande de l'utilisateur, le système devrait d'abord pouvoir rectifier automatiquement les fautes de saisie ou d'orthographe. En effet, ce type d'erreurs constitue l'une des premières causes de rupture du dialogue, dans la mesure où l'utilisateur n'imagine pas que l'échec de l'interrogation puisse résulter d'une simple faute d'orthographe<sup>21</sup>. Mais, en dehors des prototypes expérimentaux, aucun OPAC n'est actuellement capable d'effectuer ce type de correction.

Pourtant, il existe, aujourd'hui, des logiciels de rétablissement automatique des graphies fautives, basés sur la phonétique qui permettent, dans la plupart des cas, de régler le problème. Ainsi, dans l'annuaire électronique, si vous écrivez malencontreusement le nom de votre correspondant avec une faute, dans la plupart des cas, le système rétablit automatiquement la graphie exacte ou propose plusieurs possibilités phonétiquement proche. Dans les traitements de texte, les dictionnaires incorporés permettent la vérification automatique de l'orthographe et proposent à l'utilisateur différentes possibilités de rectification.

Sur un OPAC, en raison de la richesse du langage naturel, comme sur un traitement de texte, le système de redressement devrait "*préciser la transformation qu'il a effectuée et la faire valider*". En effet, en recherche sujet, si l'utilisateur tape "racime", la recherche peut porter sur "racisme", tout aussi bien que sur "Racine" ou sur les "racines" végétales [LE LOARER. 1989]. Il ne peut donc pas y avoir de rectification strictement automatique, mais, il est indispensable que le système indique à l'utilisateur qu'il vient d'entrer un terme qu'il ne connaît pas et qu'il lui propose de choisir parmi des termes phonétiquement proches, celui qui correspond à sa demande.

## **2.22 L'élargissement aux formes dérivées.**

Un certain nombre d'échecs proviennent de l'emploi d'une forme flexionnelle inadéquate (par exemple, féminin au lieu de masculin, pluriel au lieu de singulier). Or, la troncature automatique ne permet que partiellement de résoudre ce type de problème, dans la mesure où elle est souvent créatrice d'un "bruit" important. Pour réduire les "silences" dus à ce

---

21. Ainsi que le montrent les transcriptions d'entretiens réalisés à la Bibliothèque de la Part-Dieu, dans le cadre d'une recherche menée par l'équipe du CERSI sur la psychologie des utilisateurs et leurs réactions devant une situation d'échec.

type d'erreur, en évitant le "bruit" créé par la troncature automatique, il semble donc intéressant d'intégrer des analyseurs morpho-syntaxiques qui permettent la recherche croisée sur les singuliers, pluriels, noms, verbes, adjectifs, abréviations et sigles. Il apparaît, en effet, à travers une enquête menée à la Bibliothèque universitaire nationale australienne, que ce type de traitement permet de réduire de 50% le nombre des recherches infructueuses [SINNO-RONY. 1993].

## **2.3 L'amélioration de la navigation.**

### **2.31 La recherche booléenne implicite.**

Toutes les enquêtes montrent que l'interrogation précoordonnée par sujet est extrêmement difficile pour les néophytes. Mais, la recherche booléenne, avec manipulation des opérateurs ET, OU, SAUF est tout aussi rébarbative. Pour améliorer le dialogue, certains professionnels essaient d'assouplir les exigences syntaxiques du système, en proposant au public des interfaces qui utilisent implicitement la logique booléenne. "LISE", version CD-ROM du catalogue en ligne de la Bibliothèque publique d'information., a été conçue dans cette optique. L'utilisateur peut interroger par auteur, titre ou sujet. Au niveau des index, le logiciel de gestion documentaire retraduit automatiquement "auteur" en "mot(s) de l'auteur", "titre" en "mot(s) du titre" et "sujet" en "mot(s) du sujet". Si l'utilisateur entre plusieurs mots, sans précision supplémentaire, le système les relie automatiquement par l'opérateur ET. En cas d'échec lors d'une interrogation par sujet, il rebascule automatiquement la recherche sur l'index titre. Cette logique d'interrogation est très intéressante, car, elle part des éléments connus de l'utilisateur et n'exige pas de celui-ci des connaissances qu'il ne peut avoir. Il peut interroger par des termes exclus<sup>22</sup>, par un morceau du titre, par le nom de l'auteur précédé du prénom. Même s'il ne connaît pas la structure des vedettes, il n'est pas d'emblée condamné à l'échec.

### **2.32 L'hypertexte.**

L'application des techniques navigationnelles de type hypertexte à un catalogue de bibliothèque permet de décloisonner les informations. Dans un hypercatalogue, il devient possible de naviguer, au gré des mots des notices, entre les sujets, par associations d'idées. Il devient simple de passer d'un type de recherche à un autre sans repasser par le sommaire, de réutiliser n'importe quelle équation de recherche. Rien n'empêche à partir d'une recherche sur les ouvrages écrits par un auteur de basculer directement sur les ouvrages écrits sur cet auteur ou à partir d'une référence obtenue par une recherche sur les mots du titre, d'afficher toutes les références, qui comportent la même cote ou les mêmes descripteurs. En Suède, l'équipe de recherche en sciences de l'information de l'université de Linköping<sup>23</sup> a, il y a quelques années, travaillé sur un projet d'hypercatalogue : Hypercat.

---

22. S'ils figurent dans le titre, à quelque place que ce soit, le logiciel les identifiera automatiquement.

23. LIBLAB : Library and information science research laboratory. Linköping university.

Utilisant un environnement graphique avec fenêtres et menus déroulants, Hypercat introduisait dans un système de recherche documentaire des techniques hypertextes. Orienté utilisateur, il comportait également une interface qui offrait la possibilité d'intégrer les modèles de l'utilisateur [HJERPPE. 1986].

Basé sur la création d'un réseau de liens entre les notices extrêmement sophistiqué, mais invisible pour l'utilisateur, l'utilisation de la technique hypertexte offre des possibilités de recherche documentaires d'autant plus intéressantes qu'elle "*permet de respecter les pratiques naturelles de lecture de usagers*" [SINNO-RONY. 1990].

L'hypertexte est, par ailleurs, particulièrement bien adapté à un contexte multimédia, puisqu'il permet de naviguer entre les différentes bases .

### 2.33 Les thesaurus graphiques.

Les recherches de S. Bertrand Gastaldi, autour de la conception de thesaurus graphiques relèvent de la même préoccupation. Elles ont, en effet, permis de montrer que la représentation graphique des thesaurus permettait de communiquer plus facilement avec les non-spécialistes, ignorant des codes professionnels. En effet, l'affichage en deux dimensions donne à l'utilisateur une vision d'ensemble des relations entre les termes d'un domaine et l'organisation spatiale de l'information en facilite la compréhension et la mémorisation [BERTRAND GASTALDI. 1986].

En 1987, E.B. Duncan expliquait que la présentation des concepts dans un réseau graphique aidait l'utilisateur à situer les différents termes du domaine et réduisait les lacunes et les discontinuités dans sa compréhension du sujet, mais qu'ils étaient très difficiles à réaliser du point de vue informatique et du point de vue conceptuel [DUNCAN. 1987].

Aujourd'hui, avec l'augmentation des capacités de stockage d'information des systèmes de gestion bibliothéconomiques, plusieurs logiciels de recherche documentaire sont équipés de thesaurus graphiques, et en particulier **Paprika** qui équipe actuellement un certain nombre de bibliothèques municipales, de bibliothèques d'entreprises et de centres de documentation <sup>24</sup>.

### 2.4 L'augmentation de l'interactivité.

La recherche par mot(s) permet de résoudre les problèmes de syntaxe, mais, elle produit souvent un "bruit" important, puisqu'elle ne fournit aucune indication sur la pertinence des documents proposés. Pour lutter contre la surabondance d'informations et faciliter la sélection des documents, certains OPACs prototypes sont aujourd'hui capables de classer les références et de les **afficher selon un ordre de pertinence**.

Depuis 1985, à Londres, les chercheurs du Department of Information science de la City university travaillent sur un logiciel prototype **OKAPI** (Online keyword access for public information). De plus, en plus performante, à travers ses différentes versions, cette interface permet de créer un système transparent pour l'utilisateur néophyte. "L'utilisateur n'a pas besoin de choisir une méthode de recherche dans un menu, il suffit simplement qu'il entre

---

24. Paprika. Société Decalog. 1, rue Georges Bizet. 26000 VALENCE. Tel. 75 55 22 04

son interrogation". Le dialogue a lieu dans un style conversationnel, en langage naturel. Il n'y a jamais de silence. Si tous les termes entrés ne figurent pas dans les notices de la base de données, le système affiche les références proches, en tenant compte de ceux qu'il a trouvés. Il corrige les fautes d'orthographe et effectue des troncatures automatiques. OKAPI ne se contente pas de croiser des termes et d'afficher le résultat obtenu. Il utilise des techniques de pondération basées sur la fréquence statistique et alloue à chaque terme de l'interrogation une valeur qui dépend de la fréquence d'emploi du terme dans la base de données. Plus un terme est rare, plus cette valeur est élevée. Au lieu de s'afficher alphabétiquement comme dans les systèmes existants, les références s'affichent par ordre de pertinence, ce qui est beaucoup plus intéressant pour l'utilisateur. OKAPI permet également de **préciser la clé de recherche initiale**. Lorsque l'utilisateur affiche une référence, le système lui demande si elle lui convient. Si la réponse est affirmative et si l'utilisateur le souhaite, il recherche de nouvelles références à partir des mots du titre et des vedettes-matières de la notice sélectionnée [HANCOCK-BEAULIEU. 1991]. La version commerciale de ce prototype ICARUS est actuellement expérimentée à la bibliothèque de l'école polytechnique d'Huddersfield, en Grande-Bretagne [HANCOCK-BEAULIEU. 1993].

## 2.5 L'intégration de l'OPAC dans un réseau informationnel.

Cela peut se traduire par l'installation de systèmes d'information complémentaires, comme les "**bornes interactives**" qui sont actuellement testées à la Bibliothèque publique d'information. Très librement paramétrables par la bibliothèque, interrogeables par cinq cents termes "best-sellers" des bureaux d'information, ainsi que par les grandes divisions du cadre de classement, plus simples à consulter que le catalogue en ligne, elles permettent de répondre efficacement aux lecteurs qui ne cherchent qu'à localiser le sujet qui les intéresse, puis poursuivent directement leur recherche en rayon. En indiquant l'emplacement exact du sujet recherché et en délivrant, comme les automates d'orientation urbains, un ticket comportant l'itinéraire pour s'y rendre, ces bornes permettent à l'utilisateur qui ne souhaite pas des références précises, d'obtenir l'information qu'il recherche sans être contraint d'entrer dans le dédale de l'OPAC.

Cela peut également se traduire, comme à la bibliothèque municipale de Lyon par l'**intégration de l'OPAC dans un réseau multimédia** intégrant différents supports d'information (OPAC, bases de données sur CD-ROM, documents numérisés, accès en ligne par Internet aux catalogues des bibliothèques du monde entier).

## **VI. L'OPAC de B.M. de Lyon.**

En préalable, il apparaît indispensable d'effectuer quelques remarques sur le contenu de la base bibliographique.

### **1. L'étude de la base bibliographique.**

#### **1.1 Les renvois d'autorité.**

##### **Les problèmes**

##### **L'absence de renvois d'autorité.**

A la Bibliothèque municipale de Lyon, il n'y a pas de liste d'autorité qui normalise l'ensemble des formes prises par les vedettes-auteurs. Leur présentation varie selon les normes qui étaient en vigueur lors du catalogage des ouvrages. Résultat : Si on interroge sur "Rachmaninov", on ne trouve pas les mêmes références que si on interroge sur "Rachmaninoff", et si on le prénomme "Serge", on ne trouve pas les mêmes références que si on le prénomme "Serguei". Mais, le problème essentiel se situe au niveau des sigles et des collectivités-auteurs. Certains sigles ont été entrés avec points et d'autres sans points. La norme antérieure prévoyait, en effet, d'entrer les sigles avec des points alors que la norme actuelle recommande de les supprimer. Résultat : le système n'affiche pas les mêmes références selon que l'utilisateur tape U.R.S.S. ou URSS. Pour les collectivités-auteurs, et, en particulier pour les collectivités publiques, il est extrêmement difficile de deviner les formes sous lesquelles elles ont été entrées. Comment imaginer qu'il faut chercher une brochure publiée par le Ministère de l'Education nationale à "France. Ministère de l'Education nationale", quand on a déjà trouvé des références sous "Ministère de l'Education nationale" ? Comment deviner qu'un même organisme figure dans la base sous différentes formes et que les anciennes "vedettes" coexistent avec les nouvelles ?

De même, la liste des vedettes-matières RAMEAU n'a pas été entrée sur le système et la saisie des liens entre les notices est encore dans un état embryonnaire. Donc, contrairement à ce qui se passe à la B.P.I. ou à la Médiathèque de la Villette, le catalogue ne gère ni les renvois d'autorité, ni les renvois d'orientation. L'utilisateur, entrant un terme rejeté, ne peut être réorienté vers celui qui a été retenu, ni aiguillé vers les sujets connexes. Résultat : si recherchant des ouvrages sur la "culture des champignons", il tape ces mots, il n'obtient aucune référence et rien ne lui indique qu'il aurait dû taper "champignons \*\* culture".

Par ailleurs, l'utilisation de la liste de vedettes-matières RAMEAU est relativement récente et il n'a pas été possible de réviser systématiquement les indexations des notices entrées antérieurement. Comme pour les vedettes-auteurs, plusieurs types de vedettes-matières coexistent donc dans la base bibliographique. Selon la date d'acquisition des ouvrages, certains sujets peuvent donc être indexés sous différentes vedettes-matières et l'utilisateur trouvant par hasard quelques références peut supposer que la bibliothèque ne possède rien d'autre sur le sujet. Ainsi, si on interroge sur "mai 1968", on obtient trois références : une sous la vedette "mai 1968", une sous "mai 1968 \*\* affiche \*\* France", une sous "mai 1968

\*\* idéologie". On peut supposer que la bibliothèque ne possède rien d'autre, puisque rien n'indique que la plupart des ouvrages sur le sujet sont indexés sous "France \*\* 1968", "France \*\* histoire \*\* 1968 (journées de mai)" et sous plusieurs autres vedettes-matières. Rien ne permet de différencier les termes retenus des termes exclus.

### Les possibilités d'amélioration

#### La création des liens.

L'absence de renvois d'autorité et de liens entre les notices est l'une des raisons essentielles des difficultés rencontrées par les usagers dans l'interrogation de l'OPAC. Pour les responsables de la base bibliographique, l'entrée dans le système de la liste des vedettes-matières RAMEAU et la création des liens entre les notices est une priorité. Une organisation cohérente de la base de données bibliographiques est d'autant plus incontournable que plusieurs systèmes d'indexation coexistent dans la bibliothèque : la liste RAMEAU pour le catalogue, un thesaurus dérivé de RAMEAU pour l'indexation des documents numérisés de la Documentation régionale, le thesaurus de la Documentation française pour l'indexation des dossiers de presse du Service "société". Or, dans la perspective de la constitution d'un système documentaire, intégrant sur une même station multimédia, la consultation du catalogue, des CD-ROM et des documents numérisés, il sera nécessaire, pour que les utilisateurs puissent naviguer entre les différents types de documents, d'envisager la création d'une interface de recherche documentaire commune à l'ensemble des bases. Il est évident que, s'il n'y a pas, à ce moment là, une parfaite cohérence bibliographique au niveau du catalogue, cela sera d'autant plus compliqué à réaliser.

La saisie de la liste RAMEAU et la création des liens constituent une tâche très lourde. L'édition de la liste des vedettes-matières RAMEAU sur CD-ROM récemment réalisée par la Bibliothèque nationale pourrait contribuer à résoudre le problème à condition toutefois que la B.N. en réalise une version en UNIMARC. En effet, la version actuelle, essentiellement destinée à la diffusion vers les Etats-Unis est en format INTERMARC, incompatible avec GEAC. Par ailleurs, GEAC étudie un logiciel (link loader) permettant de charger automatiquement les liens entre les notices. Mais, le développement de l'application nécessite que trois sites au moins soient intéressés, ce qui ne semble pas être, pour l'instant, le cas.

## 1.2 La couverture documentaire de l'OPAC.

La rétroconversion des fichiers manuels est loin d'être achevée (voir p.12). Tant que l'ensemble des fonds de la Bibliothèque municipale de Lyon ne figurent pas sur l'OPAC, il est indispensable qu'un affichage à proximité des écrans GEAC, rappelle, en permanence qu'il faut, en cas de recherche infructueuse, consulter les fichiers manuels.

## 2. L'évaluation des écrans.

### 2.1 L'entrée dans le catalogue.

#### L'écran INTRODUCTION

L'écran "INTRODUCTION" d'un OPAC remplit différentes fonctions : convivialité, spécification des limites, présentation du catalogue, propositions de commandes

#### Les problèmes

Sur l'OPAC de la Bibliothèque municipale de Lyon, cet écran d'introduction est très chargé (voir p.47). Il ne met pas en valeur l'essentiel, mais, surtout, il induit l'utilisateur en erreur.

La formulation "**la recherche est limitée par défaut aux documents de cette bibliothèque**" (voir p.47) permet, en effet, à l'utilisateur de supposer que s'il ne modifie pas les limites, il a accès à l'ensemble des documents de la bibliothèque. Or cela est faux, d'une part, parce que la totalité des fonds ne figure pas au catalogue (voir p.12), mais surtout, parce que les limites par défaut varient en fonction du poste sur lequel est réalisée l'interrogation. En effet, les fonds des bibliothèques municipales de Lyon sont répartis par "agences", en fonction de leur localisation. Dans les bibliothèques de quartier, la limitation par défaut du catalogue aux documents localisés dans ces "agences" permet aux usagers d'accéder effectivement à l'ensemble des documents de la bibliothèque où ils se trouvent. Il y a, donc, adéquation entre le message affiché et la réalité des documents proposés, et ce, d'autant plus, que la quasi totalité des fonds de ces bibliothèques figure dans l'OPAC.

Par contre, à la Bibliothèque de la Part-Dieu, la situation est beaucoup plus complexe. En effet, les documents peuvent appartenir à cinq "agences" différentes, selon qu'ils s'agit des fonds de la bibliothèque discothèque des enfants, de la salle de prêt, de la salle d'information générale, de la discothèque ou d'un ensemble constitué par les salles de références, de lettres et de sciences, la vidéothèque, la documentation régionale, le silo et le fonds ancien. Or, les limites par défaut varient en fonction de ces "agences". La personne qui interroge l'OPAC en salle d'information générale, en lisant que "la recherche est limitée par défaut aux documents de cette bibliothèque" croit légitimement avoir accès, sans modifier les limites, à l'ensemble des fonds de la Part-Dieu, alors qu'elle ne dispose en fait que d'une partie très restreinte du catalogue. Elle risque donc fort de ne pas trouver ce qu'elle cherche et d'en conclure que la bibliothèque ne possède pas l'ouvrage demandé !

La formulation de la commande TOU "élargir la recherche à tous les documents" contribue à entretenir la confusion. L'utilisateur ne comprend pas obligatoirement qu'il s'agit de tous les documents de l'ensemble des bibliothèques du réseau. De plus, il est faux qu'il soit possible, "**à tout moment d'élargir la recherche à tous les documents**" (voir p. 94 "Les commandes inaccessibles").

L'instruction ENV, en bas de l'écran est également ambiguë. Si l'utilisateur n'est pas intéressé par les instructions proposées et veut immédiatement entrer dans le catalogue, rien ne lui indique explicitement qu'en faisant ENV, il va effectivement y entrer. Par contre, s'il veut consulter l'un des services qui lui sont proposés sur cet écran, s'il tape ENV, ainsi que le lui suggère le message, il quitte l'écran et rien ne lui indique plus qu'il peut encore utiliser l'une des instructions précédentes

La commande **LISTE ORDRES** pose également problème. En effet, il ne semble pas que la "**consultation de tous les ordres possibles**" soit la préoccupation majeure des utilisateurs de l'OPAC. De même, il ne semble pas que les usagers le consultent principalement pour obtenir les adresses des bibliothèques du réseau, la présence de la commande **ADRESSES** sur l'écran d'entrée dans l'OPAC n'est, peut-être donc pas indispensable, d'autant qu'il existe un écran **CHOIX** intermédiaire entre l'écran **INTRODUCTION** et l'écran **CHOIX RECH.** sur lequel on pourrait envisager de la transférer.

D'autre part, on remarque que dans l'ensemble de l'OPAC, la quasi totalité des instructions se présentent sous la forme d'un code de 3 lettres. Pourquoi cet écran déroge t-il à cette règle ? Pourquoi **ADRESSES**, en toutes lettres ? Pourquoi **AIDE**, en quatre lettres, alors que la touche de fonction correspondante se présente sous la forme **AID** ? Pourquoi **AIDE**, alors que dans l'écran **AIDE REPONSES MOTS**, on trouve **AID**, ce qui semble prouver qu'il n'y a pas d'obstacle technique, qui justifie cette formulation en quatre lettres ?

Contrairement à d'autres établissements ( Médiathèque de la Villette, B.P.I.) qui offrent la possibilité d'accéder à des écrans de guide par la commande **EXPLICAT**, l'OPAC de la Bibliothèque municipale de Lyon ne propose pas de présentation générale du fonctionnement du système. En effet, les écrans qui, à la médiathèque de la Villette ou à la B.P.I, affichent des explications complémentaires, ont été ici utilisés pour indiquer les adresses et les horaires d'ouverture des bibliothèques du réseau. Cela pourrait, à première vue, sembler regrettable. Mais, en fait, il est peu probable que cela manque réellement aux usagers dans la mesure où ceux-ci, la plupart du temps, ignorent les écrans guides et les didacticiels.

### Les possibilités d'amélioration

La mise en place du prêt centralisé devrait permettre de résoudre le problème posé par la coexistence des cinq "agences" de la Bibliothèque de la Part-Dieu. Dans cette optique, en effet, devrait être créée au début de l'année 1994, une "super agence" englobant les cinq existantes, qui regroupera les fonds de l'ensemble de la bibliothèque sous un code de localisation unique. Comme dans les autres bibliothèques du réseau, à la Bibliothèque de la Part-Dieu, la recherche pourra donc être limitée par défaut à l'ensemble des fonds de l'établissement, l'utilisateur pourra restreindre son champ de recherche par média, par langue ou par date par **LIM** ou l'augmenter par **TOU**, ce qui lui donnera alors également accès aux fonds des annexes.

Actuellement, il est inexact qu'il soit possible, "**à tout moment**" d'élargir la recherche à tous les documents. Il faut donc soit supprimer cette mention, soit rendre effectivement les commandes TOU, LIM et AID accessibles "**à tout moment**".

Il serait également souhaitable de modifier le libellé de la commande TOU afin de préciser qu'elle permet d'élargir la recherche à tous les documents "**de tout le réseau**", de supprimer la commande LISTE ORDRES, de transférer la commande ADRESSES sur l'écran CHOIX, et de coder la commande aide : AID, afin qu'elle soit, comme la quasi totalité des autres instructions représentée par un code de trois lettres.

Il pourrait, par ailleurs, être intéressant d'indiquer sur cet écran l'accès Minitel (3615 BMLYON), ainsi que le fait la B.P.I.

## L'aide / l'écran INTRODUCTION

### Les problèmes

Sur cet écran la signification des commandes TOU, ICI et LIM n'est pas claire. Leur situation respective, les unes par rapport aux autres n'est pas évidente (voir p.48). La commande ICI est très utile, puisqu'elle permet à l'utilisateur, qui effectue une recherche sur l'ensemble du fonds de rétablir par une seule instruction les limites implicites d'origine. Mais, rien, dans la formulation de l'écran d'aide ne lui permet de le comprendre. Enfin, aucune indication n'est donnée à propos des limites implicites affichées par le système.

### Les possibilités d'amélioration

Il faut préciser plus explicitement comment les options TOU, ICI et LIM se situent les unes par rapport aux autres, et en particulier l'intérêt de la commande ICI. Il serait judicieux de rappeler qu'il est à tout moment possible de faire apparaître un écran d'aide. Enfin, il semblerait préférable de remplacer "**ENVOI pour sortir**" par "Pour quitter cet écran d'aide : Appuyez sur la touche ENVOI".

## L'écran INTRODUCTION

### Ecran INTRODUCTION actuel

|                             |                |                   |
|-----------------------------|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | LIM *INTRODUCTION |
|-----------------------------|----------------|-------------------|

BONJOUR  
VOUS ETES DANS LE CATALOGUE  
DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LYON

La recherche est LIMITEE par défaut aux documents de cette bibliothèque

Vous pouvez à tout moment :

- ELARGIR la recherche à TOUS les documents TOU
- la LIMITER par bibliothèques, langues ou années d'édition LIM
- CONSULTER les adresses et horaires des bibliothèques ADRESSES
- CONSULTER la liste de tous les ordres possibles LISTE ORDRES
- être GUIDE à toutes les étapes de votre recherche AIDE

ENV d'abord

### Suggestion de présentation de l'écran INTRODUCTION

|                             |                |                   |
|-----------------------------|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | LIM *INTRODUCTION |
|-----------------------------|----------------|-------------------|

Le catalogue des bibliothèques municipales de Lyon est accessible par  
MINITEL  
3615 BMLYON

BONJOUR  
VOUS ETES DANS LE CATALOGUE  
DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LYON

La recherche est LIMITEE par défaut aux documents de cette bibliothèque

Vous pouvez :

- ELARGIR la recherche à TOUS les documents de TOUT le réseau TOU
- la LIMITER par média ,langues ou années d'édition LIM
- être GUIDE à toutes les étapes de votre recherche AID

Pour commencer votre recherche, appuyez sur la touche ENVOI

## L'aide / l'écran INTRODUCTION

### Ecran AIDE INTRODUCTION actuel

|                             |                |           |
|-----------------------------|----------------|-----------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE |
|-----------------------------|----------------|-----------|

INTRODUCTION

- ELARGIR ou LIMITER la recherche  
Sur la première ligne en haut de l'écran est affiché un mot en surbrillance  
LIM = recherche limitée TOU = recherche sur tout le catalogue

Pour modifier le champ de recherche :

Tapez TOU + TOUCHE ENVOI Recherche sur tous les documents  
Tapez ICI + TOUCHE ENVOI Recherche sur les documents de cette bibliothèque  
Tapez LIM + TOUCHE ENVOI Recherche sur un choix de documents

- RECHERCHE RAPIDE Au début, il vaut mieux suivre pas à pas les menus proposés. Si vous avez déjà utilisé le catalogue, vous pouvez accélérer la recherche en enchainant les ordres avec le signe /

Ex.: Vous cherchez le titre "Autant en emporte le vent"  
Tapez TIT/AUTANT EN EMPORTE LE VENT + touche ENVOI  
Vous obtiendrez les titres correspondants

ENVOI pour sortir

ENV d'abord

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE INTRODUCTION.

|                             |                |                        |
|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE INTRODUCTION |
|-----------------------------|----------------|------------------------|

- ELARGIR ou LIMITER la recherche  
Sur la première ligne en haut de l'écran est affiché un mot en surbrillance  
LIM = recherche limitée TOU = recherche sur tout le catalogue

LIM signifie que votre champ de recherche est limité par défaut aux documents  
qui sont conservés dans la bibliothèque où vous vous trouvez.

- Pour ELARGIR votre champ de recherche à tous les documents de toutes les bibliothèques du réseau : Tapez TOU + TOUCHE ENVOI.
- Pour LIMITER votre champ de recherche par média, par langue ou par année d'édition : Tapez LIM + TOUCHE ENVOI.
- Vous êtes en TOU. Vous voulez restreindre votre champ de recherche à la bibliothèque où vous vous trouvez : Tapez ICI + TOUCHE ENVOI.

Si vous avez un problème,  
à tout moment, vous pouvez faire apparaître un écran d'aide  
en tapant : AID + TOUCHE ENVOI.

Pour quitter cet écran d'aide, appuyez sur la touche ENVOI

## L'écran CHOIX

### Les problèmes

Dans l'OPAC de la Bibliothèque municipale de Lyon, cet écran s'intercale entre l'écran d'accueil et l'écran de présentation des possibilités de recherche. Il permet au lecteur de choisir entre l'entrée dans le catalogue et la consultation de son dossier lecteur. (voir p.50) Malheureusement, cet écran indique que la consultation du dossier lecteur est exclue par Minitel. Or cela est possible depuis le printemps 1991 !

### Les possibilités d'amélioration

Il est urgent de supprimer l'indication concernant l'impossibilité d'accéder au dossier lecteur par Minitel. Par ailleurs, il semble souhaitable de transférer sur cet écran, la commande ADRESSES supprimée sur l'écran INTRODUCTION, qui indique l'accès aux horaires et aux adresses des bibliothèques du réseau et de la libeller ADR, en trois lettres, comme la quasi totalité des commandes proposées.

## L'aide / l'écran CHOIX

### Les problèmes

Cet écran est quasiment identique à l'écran CHOIX correspondant (voir p.51). Il n'apporte rien de plus et comporte la même erreur à propos de la consultation des dossiers lecteur sur Minitel. Il comporte par ailleurs un signe d'envoi ←I qui a été supprimé sur tous les autres écrans et remplacé par ENVOI.

### Les possibilités d'amélioration

On peut envisager de supprimer cet écran qui n'apporte rien. Si on souhaite le conserver, il est indispensable d'en corriger les erreurs.

## L'écran CHOIX

### Ecran CHOIX actuel

|   |                |                 |
|---|----------------|-----------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION                                   | CATALOGUE GEAC | LIM * CHOIX     |
| Quel choix voulez-vous faire ?                                |                |                 |
| 1. SOM - Recherche catalogue.                                 |                |                 |
| 2. LEC - Consulter votre dossier lecteur (EXCLUS PAR MINITEL) |                |                 |
| Numéro ou code :  |                | Puis touche ENV |

### Suggestion de présentation de l'écran CHOIX

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION                                       | CATALOGUE GEAC | LIM * CHOIX       |
| Quel choix voulez-vous faire ?                                    |                |                   |
| 1. SOM - Recherche catalogue.                                     |                |                   |
| 2. LEC - Consulter votre dossier lecteur.                         |                |                   |
| 3. ADR - Consulter les adresses et les horaires des bibliothèques |                |                   |
| Numéro ou code :  |                | Puis touche ENVOI |

## L'aide / l'écran CHOIX

### Ecran CHOIX AIDE FONCTION actuel

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION   CATALOGUE GEAC   LIM *CHOIX AIDE FONCTION

      Vous avez le choix entre deux possibilités.

1.  SOM - Recherche dans le catalogue.

2.  LEC - Consultation de votre dossier lecteur : contenu des
      informations, transactions en cours (emprunts, retards
      réservations, etc.)
      PAR MINITEL, cette fonction est exclue, TAPEZ SOM et <-1

Tapez le numéro ou le code de 3 lettres correspondant à votre choix.

      Numéro ou code:                               Puis touche ENV
```

### Suggestion de présentation de l'écran CHOIX AIDE FONCTION

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION   CATALOGUE GEAC   LIM *CHOIX AIDE FONCTION

      Vous avez le choix entre trois possibilités.

1.  SOM - Recherche dans le catalogue.

2.  LEC - Consultation de votre dossier lecteur : contenu des
      informations, transactions en cours (emprunts, retards
      réservations, etc.)

3.  ADR - Consultation des adresses et des horaires d'ouverture
      des bibliothèques du réseau.

Tapez le numéro ou le code de 3 lettres correspondant à votre choix.

      Numéro ou code:                               Puis touche ENVOI
```

## 2.2 La présentation du menu.

### L'écran CHOIX RECH

#### Les problèmes

L'écran CHOIX RECH. qui présente les différentes possibilités de recherche se présente sous le même aspect dans tous les sites GEAC et pose les mêmes problèmes, ainsi qu'en témoigne la reproduction ci-dessous de l'écran CHOIX RECH. de l'OPAC GEAC de l'université d'Edinburgh (Royaume-Uni)

```
271 EDIN.UNIV.MAIN LIB -GEAC LIBRARY SYSTEM- ALL*CHOOSE SEARCH

What type of search do you wish to dou ?

1. TIL - Title, journal title, series title,etc.
2. AUT - Author,illustrator,editor,organization, etc
3. A-T - Combination of author and title.
4. SUB - Subject heading assigned by library.
5. NUM - Call number, ISBN, ISSN, etc.
6. BOL - Boolean search on title, author and subject.
7. LIM - Limit your search to a portion of the catalogue.

Enter number or code, then press CARRIAGE RETURN
```

#### OPAC main menu of Edinburgh University Library (Royaume-Uni)<sup>25</sup>.

La présentation de l'écran place tous les modes de recherche au même niveau, indépendamment de leur utilisation réelle (voir p.54). Aucun n'est conseillé, ni déconseillé. Rien n'incite à utiliser l'interrogation par mots, pourtant beaucoup plus efficace que l'interrogation par sujet. La recherche par numéro ou par auteur-titre, réservés quasi exclusivement aux professionnels, sont proposés sur le même plan que les modes de recherche réellement utilisés par le public.

L'ordre d'affichage crée, néanmoins une hiérarchisation, mais, celle-ci pose plus de problèmes qu'elle n'apporte de solutions La recherche par auteur-titre arrive, en effet, en troisième position, alors que la recherche par mots, qui permet, lorsqu'on sait l'utiliser, de trouver le maximum de références n'arrive qu'en sixième position. C'est à dire derrière la recherche par numéro, totalement inusitée par les non-professionnels.

La possibilité de recourir à l'aide n'est pas explicitement indiquée.

25. Extrait de [WESTLAKE. 1992].

### Les possibilités d'amélioration

Cet écran est un "écran système". Il est impossible de le modifier localement. Toute transformation nécessite l'accord et l'intervention de GEAC. Pourtant, cet écran est extrêmement important puisqu'il conditionne la poursuite de la recherche.

Or pour offrir aux usagers les mêmes possibilités de recherche que les professionnels, il serait souhaitable de le transformer radicalement. Il semble, en effet, nécessaire de guider les utilisateurs qui actuellement choisissent majoritairement la recherche par sujet vers le système qui peut leur permettre de trouver le maximum de références : la recherche par mots. La recherche par sujet est, effectivement, extrêmement difficile, puisqu'elle exige l'usage d'une terminologie et d'une syntaxe précises. Pour le néophyte, la recherche par mots, plébiscitée par les professionnels, est indubitablement plus efficace que l'interrogation par sujet. Il semble donc préférable de modifier l'ordre des options de recherche, d'afficher en premier la recherche par mots et d'inciter à ce choix par une graphie spécifique ou par l'utilisation de la surbrillance. Il semblerait également judicieux de supprimer de l'affichage les accès inutiles par auteur-titre et par numéro, et d'ajouter un accès explicite à l'aide.

### L'aide / l'écran CHOIX RECH

#### Les problèmes

Excepté les deux premières lignes, cet écran se contente de reprendre à quelques détails près, les formulations de l'écran menu correspondant, ce qui ne peut en rien aider le lecteur. De plus, à quoi peut servir la proposition d'une commande OPT qui n'est "pas disponible" et n'existe même pas sur l'écran choix recherche ?

### Les possibilités d'amélioration

L'écran CHOIX RECH est déterminant dans la poursuite de l'interrogation. L'écran d'aide correspondant ne doit pas être neutre, mais, orienter l'utilisateur, l'aider à choisir, en fonction de son objectif, le type de recherche le plus performant. Dès qu'il y a doute sur l'intitulé exact d'une collectivité auteur, sur un titre ou sur les termes employés pour l'indexation, il doit inciter à l'utilisation de la recherche par mot(s).

Par ailleurs, lorsque les lecteurs cherchent un ouvrage sur un auteur, ils ont tendance à utiliser la recherche par auteur. Or, rien ne leur indique qu'ils ne doivent pas employer ce type de recherche lorsqu'ils cherchent, par exemple, un ouvrage sur Victor Hugo. Il serait souhaitable que cet écran rappelle qu'il faut interroger, dans ce cas, par sujet ou par mot.

## L'écran CHOIX RECH

### Ecran CHOIX RECH. actuel

|  |                |                  |
|--|----------------|------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION                                      | CATALOGUE GEAC | LIM *CHOIX RECH. |
| Quel type de recherche désirez vous ?                            |                |                  |
| 1. TIT - Titres. titres de collection. titres de revues.         |                |                  |
| 2. AUT - Auteur. illustrateur. interprète. préfac..collectivité. |                |                  |
| 3. A-T - Combinaison auteur-titre.                               |                |                  |
| 4. SUJ - Sujet.  |                |                  |
| 5. NUM - Cote. indice. éditeur. ISBN. ISSN. etc.                 |                |                  |
| 6. MOT - Mot(s) du titre, de l'auteur ou du sujet.               |                |                  |
| 7. LIM - Limite votre recherche à une partie du catalogue.       |                |                  |
| Numéro ou code :   |                | Puis touche ENV  |

### Suggestion de présentation de l'écran CHOIX RECH.

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *CHOIX RECH.  |
| Quel type de recherche désirez vous ?                                 |                |                   |
| 1. MOT - MOT(S) du TITRE, de l'AUTEUR ou du SUJET.                    |                |                   |
| 2. TIT - Titres. sous-titres, titres de collection. titres de revues. |                |                   |
| 3. AUT - Auteur. illustrateur. interprète. préfacier,..collectivité.  |                |                   |
| 4. SUJ - Sujet.   |                |                   |
| 5. LIM - Limite votre recherche à une partie du catalogue.            |                |                   |
| Pour faire apparaître un écran d'aide. Tapez AID.                     |                |                   |
| Numéro ou code :  |                | Puis touche ENVOI |

## L'aide / l'écran CHOIX RECH

### Ecran AIDE RECHERCHE actuel

|   |                |                 |
|---|----------------|-----------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE       |
| RECHERCHE   |                |                 |
| <p>Il existe plusieurs types de recherche dans le catalogue en ligne. Tapez.<br/>Le numéro ou le code de trois lettres correspondant à votre type de recherche.</p>   |                |                 |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. TIT - Si vous connaissez le titre du livre, de la revue, de la suite...</li><li>2. AUT - Si vous connaissez le nom de l'auteur, personne physique (rédacteur, illustrateur, compositeur...)ou collectivité (nom de congrès, d'université, d'institution, etc.).</li><li>3. A-T - Si vous connaissez à la fois l'auteur et le titre.</li><li>4. SUJ - Si vous connaissez le sujet de votre document.</li><li>5. NUM - Si vous connaissez un numéro comme la cote, l'ISBN ou l'ISSN.</li><li>6. MOT - Si vous voulez voir les documents où un mot de votre choix apparaît dans le titre, l'auteur ou le sujet.</li><li>7. OPT - Options supplémentaires. (Cette fonction n'est pas encore disponible).</li></ol> |                |                 |
| Numéro ou code  |                | puis touche ENV |

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE RECHERCHE

|  |                |                   |
|--|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE         |
| RECHERCHE  |                |                   |
| <p>Vous pouvez chercher par mot(s) du titre, de l'auteur ou du sujet.</p> <p>par le titre<br/>par le nom de l'auteur<br/>par le sujet</p>  |                |                   |
| <p>Recherche par TITRE et par AUTEUR</p> <p>Si vous connaissez le titre du document que vous recherchez : Tapez TIT<br/>Si vous connaissez l'auteur du document que vous recherchez : Tapez AUT<br/>Si vous avez un doute : choisissez la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p> |                |                   |
| <p>Recherche par SUJET</p> <p>Si vous connaissez les termes sous lequel le document que vous cherchez a été indexé par la bibliothèque, utilisez la recherche par Sujet : Tapez SUJ.<br/>Sinon, nous vous conseillons d'utiliser la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p>       |                |                   |
| <p>Si vous recherchez un document sur un auteur.<br/>N'utilisez pas la recherche par auteur.<br/>Utilisez la recherche par sujet ou par mot.</p>   |                |                   |
| Numéro ou code   |                | puis touche ENVOI |

## 2.3 La recherche par titre.

### L'écran RECH. TITRE

#### Les problèmes

Contrairement à l'écran choix, qui dépend du système et ne peut être corrigé que par GEAC, les écrans de présentation des différentes possibilités de recherche, excepté l'écran d'introduction à la recherche par mot(s), peuvent être modifiés localement.

La formulation de l'écran de recherche par titre "**Commencez par le début du titre et donnez autant de mots que possible**" n'est pas assez précise (voir p.58). Si le lecteur a un doute sur l'exactitude de son titre, rien ne lui indique, à ce niveau, qu'il a la possibilité d'effectuer une recherche par mots. Le libellé proposé par la médiathèque de la Villette est plus explicite. Il insiste sur la nécessité de taper le titre exact et propose dès cet écran la recherche par mot. "**Tapez le titre exact ou son début. Sinon, utilisez la recherche par mot. Tapez MOT**". Ici, la possibilité de recherche par mots n'est proposée que sur l'écran d'aide.

Par ailleurs, il est regrettable qu'il soit impossible d'interroger par les sous-titres, alors que le système pourrait le permettre.<sup>26</sup>

#### Les possibilités d'amélioration

L'usage de la recherche par titre ne doit être encouragée que lorsque l'utilisateur connaît exactement le titre du document recherché, ou lorsqu'il en connaît exactement le début. Sinon, il est préférable de privilégier la recherche par mots du titre. En effet, lorsque l'utilisateur ne connaît qu'approximativement le titre qu'il recherche, l'interrogation par mot(s) du titre peut permettre d'obtenir des références là où la recherche traditionnelle aurait échoué.

---

26. Sur l'OPAC de la B.P.I ou de La Villette, il est possible en recherche titre d'interroger par un sous-titre.

## L'aide / l'écran RECH. TITRE

### Les problèmes

Cet écran (voir p.59) suggère d'utiliser la recherche par mot. Cela est d'autant plus intéressant que cette indication ne figure pas sur l'écran de recherche par titre. Par contre, en dehors de cela, il se contente de reprendre, à quelques détails près, le libellé de l'écran de recherche par titre, ce qui n'apporte rien à l'utilisateur.

### Les possibilités d'amélioration

Il semble indispensable d'insister davantage sur les possibilités offertes par la recherche par mot(s). Par ailleurs, il pourrait être préférable de remplacer l'instruction EP : retour à l'écran précédent par l'instruction TIT. Contrairement à ce qu'on pourrait supposer, l'instruction EP ne ramène, en effet, pas toujours à "l'écran précédent" (voir "les commandes infernales" p.97 ) alors qu'à ce niveau de la recherche, l'instruction TIT ne peut que ramener l'utilisateur sur l'écran qu'il vient de quitter.

## L'écran RECH. TITRE

### Ecran RECH. TITRE actuel

|  |                |                  |
|--|----------------|------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. TITRE |
| <p>Commencez par le début du titre et donnez<br/>autant de mots que possible.</p> <p>EX. : Le chagrin des Belges</p> <p>Promenades dans la Grèce antique</p> |                |                  |
| Votre titre:   |                | Puis touche ENV  |

### Suggestion de présentation de l'écran RECH.TITRE

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. TITRE  |
| <p>Tapez votre titre exact ou son début.</p> <p>EX. : Le chagrin des Belges</p> <p>Promenades dans la Grèce antique</p> <p>SI VOUS NE CONNAISSEZ PAS LE TITRE EXACT<br/>Utilisez la recherche par MOT .<br/>Pour accéder à la recherche par MOT.<br/>Tapez MOT.</p> |                |                   |
| Votre titre ou MOT :  |                | Puis touche ENVOI |

## L'aide / l'écran RECH. TITRE

### Ecran AIDE RECH TITRE actuel

|  |                |                 |
|--|----------------|-----------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH  |
| TITRE  |                |                 |
| <p>Vous êtes dans la recherche par titre<br/>Vous pouvez ne pas écrire votre titre en entier.<br/>mais, vous devez commencer par le début.</p> <p>Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante<br/>essayez la recherche par MOT :           TOUCHE [MOT]</p> <p>Pour revenir à l'écran précédent :       TOUCHE [EP]</p> <p>Pour commencer une nouvelle recherche : TOUCHE [SOM]</p> |                |                 |
| Votre titre  |                | puis touche ENV |

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE RECH TITRE

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH    |
| TITRE   |                |                   |
| <p>Vous êtes dans la recherche par titre<br/>Vous pouvez ne pas écrire votre titre en entier.<br/>Mais vous devez commencer par le début.</p> <p>Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante<br/>Utilisez la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p> <p>Si vous n'êtes pas sur(e) de votre titre<br/>Utilisez la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p> <p>La recherche par mot(s) s'effectuera à priori sur tous les mots<br/>du titre de l'auteur et du sujet.<br/>Mais, vous aurez la possibilité de la restreindre aux mot(s) du titre.</p> <p>Pour revenir à l'écran précédent           Tapez TIT<br/>Pour commencer une nouvelle recherche   Tapez SOM<br/>Pour commencer une recherche par mot(s) Tapez MOT</p> |                |                   |
| Votre titre ou votre code   |                | Puis touche ENVOI |

## 2.4 La recherche par auteur.

### L'écran RECH. AUTEUR

#### Les problèmes

En ce qui concerne la recherche d'un auteur personne physique, l'écran de recherche par auteur (voir p63.) indique "**Pour les noms de personne, tapez le nom en premier**". en donnant comme exemple : Hugo Victor, ce qui semble relativement explicite, même si, trop souvent, l'utilisateur s'obstine à taper quand même "Victor Hugo"<sup>27</sup>. Or, s'il inverse le nom et le prénom, il n'a aucune chance de trouver ce qu'il cherche.

Mais, c'est au niveau de la recherche d'ouvrages publiés par une collectivité que se posent l'essentiel des problèmes de la recherche auteur. Bien que cela ne soit pas spécifique à l'OPAC, il importe déjà de préciser que, pour l'utilisateur néophyte, la notion de collectivité-auteur n'est pas évidente. Il a, en effet, spontanément, une vision assez précise de ce qu'est un auteur "personne physique", mais, a beaucoup plus de difficultés à considérer comme "auteur" un organisme ou une association. Souvent, il ignore l'intitulé exact de la collectivité qui l'intéresse. Parfois, il n'en connaît que le sigle et a rarement le réflexe de consulter un dictionnaire spécialisé pour obtenir la forme développée que l'écran conseille d'employer. De plus, le système recommande de "taper les sigles avec les points". Or, cette indication est très discutable. En effet, du point de vue bibliothéconomique, la norme actuelle prévoit d'entrer les sigles sans points et, en réalité, les deux formes coexistent dans le catalogue. L'interrogation exclusive par le sigle "pointé" ne permet donc pas d'accéder à la totalité des notices et il arrive même que le sigle "sans points" donne plus de résultats que la forme conseillée. Mais, la résolution de ce type de dysfonctionnement ne dépend pas de l'ergonomie de l'OPAC, mais de la cohérence de la base bibliographique (voir p.42).

Par ailleurs, comme nous l'avons déjà eu l'occasion de le mentionner, sur cet écran, rien n'indique à l'utilisateur que s'il cherche des ouvrages sur un auteur, il ne doit pas interroger par auteur, mais par sujet ou par mot(s), alors que cette erreur est fréquemment commise.

#### Les possibilités d'amélioration

Lorsqu'on interroge par auteur, s'il s'agit d'un "auteur personne physique", il faut insister sur la nécessité d'entrer le nom en premier. Excepté s'il s'agit d'un nom composé, il n'est pas indispensable de préconiser la recherche par mots. En effet, si l'utilisateur fait une faute d'orthographe, en recherche auteur, le système affiche la liste des références alphabétiquement proches, ce qui peut, dans certains cas, permettre de corriger l'erreur. Par

---

27. Ainsi qu'en témoigne l'étude effectuée par Joëlle Le Marec à la B.P.I et les enregistrements des sessions réalisés à La Villette.

contre, en recherche par mots, s'il y a la moindre faute d'orthographe ou de typographie, le système affiche 0 référence. Dans ce cas précis, l'affichage de la liste des références alphabétiquement proche peut se révéler plus efficace que la recherche par mot. Par contre, celle-ci peut être très utile pour identifier un auteur lorsqu'il y a incertitude entre le nom et le prénom, lorsqu'il s'agit d'un nom composé, dont l'utilisateur ne connaît qu'un élément ou d'une collectivité dont il ignore le l'intitulé complet, ce qui arrive fréquemment.

En ce qui concerne les sigles, il serait souhaitable de créer, ainsi que l'a fait la B.P.I, des renvois systématiques de la forme avec point à la forme sans point et vice versa, et de la forme abrégée à la forme développée. Qu'il tape les sigles avec ou sans points, l'utilisateur obtiendrait les mêmes références et l'indication "taper les de préférence avec les points" ne serait plus nécessaire. Mais cela ne relève pas directement de l'OPAC, mais renvoie aux problèmes de la base bibliographique évoqués plus haut.

Il conviendrait également que cet écran rappelle que lorsqu'on recherche un ouvrage sur un auteur, il ne faut pas interroger par auteur, mais par sujet ou par mot. <sup>28</sup>

## L'aide / l'écran RECH. AUTEUR

### Les problèmes

Cet écran (voit p.64) pose un certain nombre de problèmes. Il indique, en effet : **"Si vous ne connaissez pas l'orthographe exacte de l'auteur que vous recherchez, écrivez seulement le début. le système vous proposera alors tous les noms commençant par les lettres que vous avez tapées"**. **"Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante, essayez la recherche par mot de l'auteur"**. Or, ainsi que nous l'avons évoqué plus haut, la recherche par mots ne peut pas permettre d'identifier un auteur dont on ne connaît pas le nom exact, puisqu'elle s'exerce sur les mots, pris comme des entités et ignore les termes alphabétiquement proches. L'interrogation par un mot inconnu du système, entraîne, en effet, l'affichage d'un message **"Aucune réponse. révisez la recherche. Contrôlez les mots ou recommencez"**. Seul l'usage d'une troncature pourrait, à ce niveau permettre de retrouver l'auteur recherché, à condition, comme pour la recherche auteur que les premières lettres entrées soient exactes. Or, ainsi que le montrent les enquêtes réalisées dans les bibliothèques, les usagers n'utilisent quasiment pas ce procédé et GEAC Glis n'effectue pas de troncatures automatiques. Donc, si l'utilisateur n'est pas sûr de l'orthographe exacte du nom, la recherche par mots ne peut justement lui être d'aucune utilité et la piste proposée par l'écran d'aide ne peut aboutir qu'à une impasse.

Enfin, le message affiché en bas de l'écran, signalant l'existence d'un "écran guide" est relativement déroutant. Rien n'indique, en effet, ce qu'est ce fameux "écran guide", ni surtout comment y accéder.

---

28. Cette indication figure déjà dans l'écran AIDE CHOIX RECH que nous proposons, mais, il semble intéressant qu'elle figure également ici.

### **Les possibilités d'amélioration**

Il convient de dissocier les indications de recherche concernant les auteurs personnes physiques de celles qui concernent les collectivités et de spécifier très précisément les cas où la recherche par auteur peut être efficace et ceux où il est plus judicieux de préconiser la recherche par mot(s).

Par ailleurs, il serait préférable de remplacer l'instruction EP : retour à l'écran précédent par l'instruction AUT. Comme nous l'avons vu à propos de la recherche par titre, l'instruction EP ne ramène, en effet, pas toujours à "l'écran précédent" (voir "les commandes infernales" p.97), alors qu'à ce niveau de la recherche, l'instruction AUT ne peut que ramener l'utilisateur sur l'écran qu'il vient de quitter.

## L'écran RECH. AUTEUR

### Ecran RECH. AUTEUR actuel

|  |                |                   |
|--|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. AUTEUR |
| <p>Pour les noms de personne. tapez le nom en premier</p> <p>Ex : Hugo Victor</p> <p>Pour les noms d'organismes. associations. etc.. tapez de préférence la forme la plus complète possible</p> <p>Ex : Centre national de la recherche scientifique<br/>plutôt que C.N.R.S.</p> <p>Pour les sigles. tapez les de préférence avec les points</p> |                |                   |
| Votre auteur:  |                | Puis touche ENV   |

### Suggestion de présentation de l'écran RECH. AUTEUR

|  |                |                   |
|--|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. AUTEUR |
| <p>Pour les noms de personne. tapez le NOM en premier.<br/>Ex : HUGO Victor</p> <p>Pour les noms d'organismes, d'associations, etc.<br/>tapez le nom en entier ou son début<br/>Ex : Centre national de la recherche scientifique<br/>plutôt que C.N.R.S.</p> <p><b>SI VOUS NE CONNAISSEZ PAS EXACTEMENT LE NOM D'UNE COLLECTIVITE</b><br/>Utilisez la recherche par MOT de l'auteur.<br/>Pour accéder à la recherche par MOT.<br/>Tapez MOT</p> <p>Attention. Si vous cherchez un ouvrage sur un auteur<br/>Utilisez la recherche par sujet ou par mot.</p> |                |                   |
| Votre auteur ou MOT :  |                | Puis touche ENVOI |

## L'aide / l'écran RECH. AUTEUR

### Ecran AIDE RECH AUTEUR actuel

|   |                |                       |
|---|----------------|-----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH AUTEUR |
| <p>Vous êtes dans la recherche par auteur.</p> <p>Si vous ne connaissez pas l'orthographe exacte de l'auteur que vous recherchez, écrivez seulement le début.</p> <p>Le système vous proposera alors tous les noms commençant par les lettres que vous avez tapées.</p> <p>Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante, essayez la recherche par mot de l'auteur : TOUCHE [MOT]</p> <p>TOUCHE [EP] : retour à l'écran précédent.<br/>TOUCHE [SOM] : commencer une nouvelle recherche</p> <p>Votre auteur <span style="float: right;">puis touche ENV</span></p> <p style="text-align: center;">UN ECRAN DE GUIDE EST A VOTRE DISPOSITION</p> |                |                       |

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE RECH AUTEUR

|   |                |                       |
|---|----------------|-----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH AUTEUR |
| <p>Vous êtes dans la recherche par auteur.</p> <p>- Votre auteur est une personne :</p> <p>Si vous ne connaissez pas l'orthographe exacte de son nom :<br/>Ecrivez seulement le début.<br/>Le système vous proposera tous les noms commençant par les lettres que vous avez tapées.</p> <p>S'il porte un nom composé dont vous ne connaissez qu'une partie :<br/>Utilisez la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p> <p>- Votre auteur est un organisme, une association, une société.<br/>Si vous n'êtes pas sur(e) de son intitulé exact :<br/>Utilisez la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p> <p>Pour revenir à l'écran précédent            Tapez AUT<br/>Pour commencer une nouvelle recherche    Tapez SOM<br/>Pour commencer une recherche par mot(s) Tapez MOT</p> <p>Votre auteur ou votre code : <span style="float: right;">Puis touche ENVOI</span></p> |                |                       |

## 2.5 La recherche par auteur et par titre.

### L'écran RECH. AUT-TIT

**Pour ce type de recherche, le système affiche successivement l'écran RECH. AUTEUR et l'écran RECH. TITRE, étudiés précédemment. Nous ne les reproduisons donc pas ici.**

### Les problèmes

La recherche par auteur-titre est quasiment inconnue des usagers<sup>29</sup> ainsi que le confirment les enquêtes réalisées à la B.P.I et à la Villette. Elle n'a rien à faire sur un OPAC à destination du public, d'autant plus que, dans ce type de recherche, le système ne prend pas en compte la totalité des termes entrés, mais, seulement les quatre premières lettres de l'auteur et les quatre premières lettres du titre. Ce qui n'est pas très fiable, dans une bibliothèque dotée de fonds importants.

### Les possibilités d'amélioration

Du point de vue de l'utilisateur, on pourrait, sans dommages, supprimer entièrement la recherche par auteur-titre. Mais, il n'est pas possible de paramétrer différemment les OPACs, installés sur les bureaux d'information et ceux qui sont mis à la disposition du public. Or, il semble que ce type de recherche puisse, dans certains cas, être utile au bibliothécaire. Par ailleurs, il est quasiment exclu que GEAC en accepte la suppression intégrale. Il serait par contre souhaitable de demander qu'il soit supprimé de l'affichage. Pour les professionnels qui continueraient à l'utiliser, les écrans actuels de présentation de la recherche pourraient être remplacés par les écrans de recherche par auteur et de recherche par titre suggérés plus haut.

---

29. Selon les enquêtes réalisées à la B.P.I et à La Villette, cette recherche est totalement inutilisée par les usagers. A la B.M. de Lyon, 8% des personnes interrogées ont déclaré l'utiliser, mais les bibliothécaires ne sont pas convaincus qu'ils aient vraiment compris le sens de la question!

## L'aide / l'écran RECH. AUT-TIT

### Les problèmes

**Selon le stade de la recherche, l'utilisateur est confronté à deux écrans d'aide différents (voir p.67).**

Le premier, qui s'affiche en cas de problème dans la saisie du nom de l'auteur, indique que **"la recherche par Auteur-Titre est un moyen rapide de retrouver un document"**. Or, si cela peut être vrai pour le professionnel, cela n'est pas du tout sûr pour l'utilisateur néophyte, dans la mesure où ce mode d'interrogation multiplie les risques d'erreurs inhérents à chacune des recherches qui le constituent. L'affichage de l'écran d'aide prouve d'ailleurs que l'utilisateur a rencontré des difficultés et que le choix de ce mode de recherche ne lui a pas permis de trouver rapidement la réponse à sa question. Par ailleurs, on ne voit pas en quoi cette affirmation peut aider un usager en difficulté.

Le second, qui s'affiche en cas de problème dans la saisie du titre, donne des indications intéressantes sur la manière de le taper, mais il ne tient pas compte des exigences de lisibilité. L'ensemble du texte est frappé "au kilomètre" sans passage à la ligne et sans mise en valeur des différents éléments. Il donne souvent l'impression d'avoir été traduit littéralement de l'anglais, sans aucune recherche de formulation. Pire, les exemples n'ont pas été traduits, ce qui dans un écran d'aide destiné majoritairement à un public francophone est relativement curieux.

### Les possibilités d'amélioration

**Dans la mesure où nous proposons de supprimer de l'affichage les écrans de recherche correspondants, il ne semble pas nécessaire de présenter une proposition d'amélioration de ces écrans.**

## L'aide / l'écran RECH. AUT-TIT

### Ecrans AIDE RECH. AUT - TIT actuels\*

|  |                |                           |
|--|----------------|---------------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH. AUT - TIT |
| <p>La recherche Auteur-Titre est un moyen rapide de retrouver un document dont vous connaissez à la fois l'auteur et le titre.</p> <p>Si vous n'obtenez pas de réponse, c'est peut-être qu'il y a une erreur soit dans le nom de l'auteur, soit dans le titre.</p> <p>Dans ce cas repassez en recherche par Auteur seul, ou par Titre seul : tapez AUT ou TIT et envoyez</p> <p>Pour revenir à l'écran précédent, tapez EP et envoyez</p> <p>Pour commencer une nouvelle recherche, tapez SOM et envoyez</p> |                |                           |
| Votre auteur   |                | puis ENV                  |

|  |                |                           |
|--|----------------|---------------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH. AUT - TIT |
| <p>Maintenant que vous avez rempli la partie auteur de la recherche auteur-titre, il vous reste la partie titre.</p> <p>Tapez votre titre dans l'espace disponible au bas de l'écran. Vous devez commencer à partir de son début, mais, ce n'est pas nécessaire de le mettre en entier. Espacez les mots de la manière habituelle. Le système ignore les articles de départ (le, un, des...) que vous n'êtes donc pas obligés de mettre</p> <p>les bibliothécaires peuvent vous en donner une liste. Vous n'êtes pas obligé, non plus, de mettre des signes de ponctuation.</p> <p>Ex: THE TURN OF THE SCREW - OU - TURN OF THE SCREW<br/>Ex: MY MOTHER MY SELF - OU - MY MOTHER, MY</p> |                |                           |
| Votre titre  |                | puis touche ENV           |

\* Le premier s'affiche en cas de problème au cours de la saisie de l'auteur.  
Le second s'affiche en cas de problème au cours de la saisie du titre.

## 2.6 La recherche par sujet.

En recherche informatisée, l'interrogation par sujets est particulièrement appréciée des usagers. Pourtant, elle aboutit fréquemment à des échecs, ainsi que le montrent toutes les études qui ont été réalisées sur le sujet.

En effet, la connaissance des termes utilisés pour l'indexation par les professionnels conditionne l'échec ou le succès de la recherche. Or le choix de ces termes et leur ordre obéit à des règles que l'utilisateur ne peut deviner. Ainsi, s'il interroge par "Révolution française", il sera, sans doute surpris de n'obtenir aucun résultat <sup>30</sup>, mais, il est peu probable, en l'absence de renvois qu'il découvre qu'il aurait du interroger par "France \*\* histoire \*\* 1789". Ce type de recherche est donc particulièrement aléatoire. Or la présentation de l'écran ne contribue nullement à mettre en garde l'utilisateur contre ces difficultés.

### L'écran RECH. SUJET

#### Les problèmes

On peut, en effet, lire sur cet écran (voir p.70) : **"Le sujet peut être composé d'un ou plusieurs mots. Soyez le plus précis possible"**. La notion de "un ou plusieurs mots" pose problème, car, en fait, le système n'accepte plusieurs mots que dans certaines conditions :

- lorsqu'il s'agit d'un syntagme nominal, considéré comme un ensemble, dans le langage d'indexation (Objets d'art) ;
- lorsque le deuxième mot proposé figure en sous-vedette (Meuble\*\*restauration) <sup>31</sup>.

La notion de "précision" pose également problème. Spontanément, l'utilisateur a tendance à considérer l'interrogation comme un dialogue entre lui et la machine. Pour le professionnel, "être précis" signifie employer le terme exact sous lequel l'ouvrage a été indexé. Mais, pour l'utilisateur, "être précis", c'est entrer dans les détails, expliquer ce qu'il recherche comme il le ferait s'il s'adressait à un bibliothécaire. Or cette formulation ne peut contribuer qu'à entretenir la confusion.

L'interrogation sur un sujet représenté par un sigle est également problématique. Rien n'indique ici quelle forme doit être utilisée, mais les utilisateurs qui ont repéré qu'il fallait l'entrer avec les points, dans la recherche auteur, ont tendance à en faire autant et rencontrent les mêmes difficultés ( voir p.60). En effet, "C.E.I." n'entraîne l'affichage d'aucune référence, alors que "CEI" permet d'en obtenir quatre. Comme pour la recherche par auteurs, ce problème ne relève, bien sûr pas directement de l'OPAC, mais, du contenu de la base bibliographique.

Par ailleurs, rien n'indique à l'utilisateur s'il doit formuler son sujet au singulier ou au pluriel. Or, dans RAMEAU, pour un certain nombre de termes, les deux formes sont utilisées et l'utilisateur n'obtient donc pas les mêmes références selon la forme flexionnelle adoptée. Ainsi "assurance", permet d'accéder à 41 vedettes différentes et "assurances" à 7 ; "maladie" à 20 et "maladies" à 68. Or, rien ne lui permet de deviner que dans RAMEAU, la forme du

30. En recherche par mot(s) "Révolution française" aboutit à l'affichage de 124 références.

31. Nous avons choisi ici d'indiquer les astérisques marquant la séparation entre vedette et sous-vedette. Mais, lors de la saisie des termes d'interrogation, il suffit à l'utilisateur de séparer les différents éléments par un espace.

terme d'indexation varie selon le point de vue sous lequel le sujet est envisagé et que l'affichage d'un certain nombre de références, n'implique pas obligatoirement qu'il ait tout trouvé.

### **Les possibilités d'amélioration**

La recherche par sujets est un piège pour l'utilisateur néophyte. Il est préférable de l'en dissuader et de l'inciter à employer la recherche par mot(s) qui est beaucoup plus efficace puisqu'elle n'exige pas la connaissance de la syntaxe d'interrogation professionnelle. Ainsi, l'interrogation par "révolution française qui ne donnait aucun résultat "par sujet", aboutit "par mots" à l'affichage de 124 références. Il convient donc de privilégier la recherche par mots. En fait, il faut créer deux types de recherche : "grand public" et "expert". Un accès expert, réservé aux professionnels, avec la recherche pré coordonnée par sujet et la recherche accélérée par mots (beaucoup plus compliquée que l'autre) ; un accès grand public avec la recherche assistée par mots.

Par ailleurs, à propos de la recherche par sujet, il serait préférable d'inciter ceux qui l'utilisent à entrer les mots au singulier. En effet, dans la liste des vedettes, lorsqu'un même terme existe à la fois au singulier et au pluriel, la forme "au pluriel" suit immédiatement la forme "au singulier". Or, la plupart du temps, l'utilisateur feuillette la liste "en marche avant". Donc, en entrant le mot au singulier, il a toutes les chances de découvrir - si elles existent - les formes plurielles dont il ne soupçonnait pas la présence. De même, comme pour les vedettes-auteur, il serait souhaitable que l'utilisateur puisse indifféremment interroger par la forme "pointée" ou "non pointée" des sigles sans que cela ait une incidence sur le résultat de la recherche.

## **L'aide / l'écran RECH. SUJET**

### **Les problèmes**

Cet écran présuppose que l'utilisateur connaît les règles d'indexation et qu'il a seulement des difficultés de formulation. Il ne met nullement en garde contre les problèmes que nous venons d'évoquer. Il se contente de mentionner l'existence de la recherche par mots, mais n'incite pas particulièrement à l'utiliser.

### **Les possibilités d'amélioration**

Cet écran doit explicitement inciter l'utilisateur, dès qu'il rencontre la moindre difficulté au cours d'une recherche "par sujet", à reformuler sa demande "par mot(s)". Par ailleurs, comme pour la recherche par titre et par auteur, nous préconisons de remplacer l'instruction EP : retour à l'écran précédent par SUJ. EP ne ramène, en effet, pas systématiquement à "l'écran précédent" (voir "les commandes infernales" p.97 ), alors qu'à ce niveau de la recherche, l'instruction SUJ ne peut que ramener l'utilisateur sur l'écran qu'il vient de quitter.

## L'écran RECH. SUJET

### Ecran RECH. SUJET actuel

|  |                |                  |
|--|----------------|------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. SUJET |
| <p>Le sujet peut être composé d'un ou plusieurs mots.<br/>Soyez le plus précis possible.</p> <p>Ex. : Droit civil<br/>Acteurs de cinéma<br/>Atome<br/>Littérature enfantine</p> <p>Votre sujet: <span style="float: right;">Puis touche ENV</span></p> |                |                  |

### Suggestion de présentation de l'écran RECH. SUJET

|  |                |                  |
|--|----------------|------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. SUJET |
| <p>L'interrogation par sujet exige que vous connaissiez<br/>le(s) mots exacts sous lesquels l'ouvrage a été indexé<br/>par la bibliothèque.</p> <p>Il peut s'agir d'un ou plusieurs mots.<br/>(Entrez votre sujet au singulier)</p> <p>Ex. : Droit civil<br/>Atome<br/>Littérature enfantine</p> <p>SI VOUS N'OBTENEZ PAS DE REPONSE SATISFAISANTE<br/>Utilisez la recherche par MOT.<br/>Pour accéder à la recherche par MOT.<br/>Tapez MOT.</p> <p>Votre sujet ou MOT : <span style="float: right;">Puis touche ENVOI</span></p> |                |                  |

## L'aide / l'écran RECH. SUJET

### Ecran AIDE RECH SUJET actuel

|  |                |  |
|--|----------------|--|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH                         |
| SUJET  |                |  |
| <p>Si votre sujet est une notion précise; écrivez le terme que vous recherchez.</p>                                  |                |  |
| <p>Si votre sujet porte sur plusieurs notions. écrivez les termes sans articles, en les séparant par un espace :</p> |                |  |
| <p>Ex. : France histoire 19eme</p>   |                |  |
| TOUCHE   | [ MOT ]        | : élargir votre recherche sur un sujet |
| TOUCHE   | [ EP ]         | : retour à l'écran précédent           |
| TOUCHE   | ° SOM §        | : commencer une nouvelle recherche     |
| Votre sujet  |                | Puis touche ENV                        |

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE RECH SUJET

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *AIDE RECH    |
| SUJET   |                |                   |
| <p>Vous êtes dans la recherche par sujet.<br/>Si votre sujet porte sur plusieurs notions.<br/>écrivez les termes sans articles, en les séparant par un espace :<br/>Ex. : France histoire 19eme</p> |                |                   |
| <p>Si vous ne connaissez pas les termes sous lesquels le document que vous<br/>cherchez a été indexé :</p>  |                |                   |
| <p>Utilisez plutôt la recherche par mot(s) : Tapez MOT</p>  |                |                   |
| <p>La recherche par mot(s) s'effectuera à priori sur tous les mots<br/>du titre de l'auteur et du sujet.<br/>Mais, vous aurez la possibilité de la restreindre aux mot(s) du sujet.</p>             |                |                   |
| Pour revenir à l'écran précédent  |                | Tapez SUJ         |
| Pour commencer une nouvelle recherche   |                | Tapez SOM         |
| Pour commencer une recherche par mot(s)   |                | Tapez MOT         |
| Votre sujet ou votre code   |                | Puis touche ENVOI |

## 2.7 La recherche par numéro.

### L'écran RECH. NUMERO

#### Les problèmes

Ce type de recherche (voir p.73) est totalement inconnu des lecteurs. Employé exclusivement par les professionnels, il n'a logiquement rien à faire sur un OPAC à destination du public.

Certaines options proposées : recherche par ISBN ou ISSN, par cote, par indice, ou par numéro d'éditeur peuvent toutefois être utiles pour les bibliothécaires des bureaux d'information.

#### Les possibilités d'amélioration

Du point de vue de l'utilisateur, on pourrait envisager, sans hésiter la suppression complète de la recherche par numéro sur les OPACs mis à la disposition du public. Mais, comme certaines options qu'elle propose peuvent être utiles aux bibliothécaires, il semble préférable de demander simplement à GEAC qu'elle soit supprimée de l'affichage, tout en laissant aux professionnels la possibilité de l'utiliser. Par contre, de toute façon, il semble indispensable de supprimer les options BGF et NSC (voir p.79).

### L'aide / l'écran RECH. NUMERO

Cet écran se contente à quelques détails près de reprendre l'écran RECH. NUMERO. Il n'apporte rien. mais, ne pose pas vraiment de problèmes. Dans la mesure où nous proposons que l'option de recherche par numéro soit supprimée de l'affichage, il ne semble pas utile de le modifier.

## L'écran RECH.NUMERO

### Ecran RECH. NUMERO actuel

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION                             | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. NUMERO |
| Quelle rech. voulez vous faire ? (choisissez le numéro) |                |                   |
| 1. COT - Cote   |                |                   |
| 2. ISN - ISBN/ISSN/ISRN                                 |                |                   |
| 3. IND - Indice   |                |                   |
| 4. BGF - Numéro de dépôt légal                          |                |                   |
| 5. NSC - Numéro de catalogage                           |                |                   |
| Numéro ou code :  |                | Puis touche ENV   |

### Suggestion de présentation de l'écran RECH. NUM\*

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION                             | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. NUMERO |
| Quelle rech. voulez vous faire ? (choisissez le numéro) |                |                   |
| 1. COT - Cote   |                |                   |
| 2. ISN - ISBN/ISSN/ISRN                                 |                |                   |
| 3. IND - Indice   |                |                   |
| 4. EDR - Editeur  |                |                   |
| Numéro ou code :  |                | Puis touche ENVOI |

\* Ecran réservé aux professionnels

## 2.71 Les options de la recherche par numéro.

### La recherche par cote

Excepté le fait qu'il s'adresse essentiellement à des professionnels, cet écran ne pose pas de problèmes en tant que tel. Nous ne le reproduisons donc pas ici.

### L'aide/ la recherche par cote

#### Les problèmes

Cet écran, par contre, pose problème. Indiquer que "l'interrogation par cote demande une bonne connaissance du système de classement utilisé par la bibliothèque" peut permettre de montrer à l'utilisateur qu'il s'est fourvoyé dans un type de recherche qui implique des prérequis qu'il ne possède peut-être pas. Mais, il n'est pas certain que cette allégation suffise, dans tous les cas, à répondre aux problèmes rencontrés par l'utilisateur qui consulte cet écran.

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION          CATALOGUE GEAC          TOU *AIDE RECH NUMERO

L'interrogation par cote demande une bonne connaissance du
système de classement utilisé par la bibliothèque;

TOUCHE      [  EP  ]      : retour à l'écran précédent
TOUCHE      °  SOM  §    : commencer une nouvelle recherche.

Votre cote                                     Puis touche ENV
```

#### Les possibilités d'amélioration

Dans la mesure où nous proposons que l'option de recherche par numéro disparaisse de l'affichage et soit réservée aux professionnels, ne serait-il pas préférable que ce pseudo-écran d'aide soit également supprimé ?

## La recherche par ISBN/ISSN/ISRN

### Les problèmes

L'écran de recherche ISN qui permet d'interroger par ISBN, ISSN et ISRN, indique qu'il est possible à partir des deux premiers groupes de chiffres de l'ISBN de sélectionner des références par éditeur. Ces chiffres correspondent, en effet, au pays d'édition et au numéro de l'éditeur. Ce type de recherche peut être utile pour les professionnels pour identifier les ouvrages d'un petit éditeur possédés par la bibliothèque. Mais, rien sur l'écran de présentation de recherche par numéro n'indique cette possibilité. Il faut entrer sur l'écran ISN pour en avoir connaissance.

### Les possibilités d'amélioration

Il serait donc intéressant de créer une possibilité de recherche spécifique par éditeur EDR dissociée de la recherche par ISBN et présentée à part sur l'écran de recherche numéro. Cela impliquerait bien sûr la modification de l'écran actuel et la création d'un écran dédié à la recherche par éditeur

### Ecran RECH. ISSN/ISBN actuel

|   |                |                      |
|---|----------------|----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. ISSN/ISBN |
| <p>Si vous connaissez l'ISBN ou l'ISSN précis, vous trouverez très rapidement le document.</p> <p>Si vous ne connaissez que le début de l'ISBN, vous obtiendrez une liste de documents du même éditeur.</p> <p>En effet les deux premières parties de l'ISBN identifient l'éditeur.</p> <p>EX : 2-07-025981-1 = La guerre de la fin du monde de Mario Vargas Llosa<br/>2-07 = Gallimard</p> <p>Votre numéro ISN: <span style="float: right;">puis touche ENV</span></p> |                |                      |

## Suggestion de présentation de l'écran RECH ISSN/ISBN\*

|   |                |                      |
|---|----------------|----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. ISSN/ISBN |
| <p>Si vous connaissez l'ISBN ou l'ISSN précis<br/>vous trouverez très rapidement le document.</p> |                |                      |
| <p>Tapez votre ISBN ou votre ISSN<br/>sans espaces et sans tirets</p>                             |                |                      |
| Votre numéro ISN:   |                | puis touche ENVOI    |

\* Ecran réservé aux professionnels

## Proposition de création d'un écran RECH. EDITEUR\*

|   |                |                    |
|---|----------------|--------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. EDITEUR |
| <p>L'interrogation par numéro d'éditeur exige que vous connaissiez<br/>le numéro ISBN d'un ouvrage publié par cet éditeur.</p>  |                |                    |
| <p>Ce numéro est composé de 4 groupes de chiffres.<br/>Les deux premiers groupes de chiffres identifient l'éditeur.</p>   |                |                    |
| <p>Ex : 2-07-025981-1 : Numéro ISBN de "La guerre de la fin du monde"<br/>de Mario Vargas Llosa, publié chez Gallimard.<br/>2-07 : Numéro d'identification de Gallimard</p> |                |                    |
| <p>Ex : pour obtenir la liste des numéros des ouvrages publiés<br/>chez Gallimard, vous devez taper 2-07</p>  |                |                    |
| Votre numéro:   |                | puis touche ENVOI  |

\* Ecran réservé aux professionnels.

## L'aide / la recherche par ISN

### Les problèmes

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      TOU *AIDE RECH NUMERO

Toutes les informations sont sur l'écran précédent

TOUCHE      [  EP  ]      : retour à l'écran précédent
TOUCHE      °  SOM §      : commencer une nouvelle recherche.

Votre numéro ISN:                                     Puis touche ENV
```

Cet écran pose un problème similaire à celui posé par l'écran d'aide/ la recherche par cote. A quoi cela peut-il servir d'afficher un écran d'aide pour expliquer que "**Toutes les informations sont sur l'écran précédent**" ?

### Les possibilités d'amélioration

Ne serait-il pas plus judicieux que ce pseudo-écran d'aide soit supprimé.

## La recherche par indice

Excepté le fait qu'il s'adresse essentiellement à des professionnels, cet écran ne pose pas de problèmes en tant que tel. Nous ne le reproduisons donc pas ici.

## L'aide/ la recherche par indice

### Les problèmes

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION   CATALOGUE GEAC   TOU *AIDE RECH NUMERO

La recherche par indice demande une bonne connaissance du système
de classification de la bibliothèque.

Vous pouvez regarder sur les rayons quel indice est utilisé dans les
cotes de classement du domaine qui vous intéresse.

EX : 510 = mathématiques

Pour plus de détails adressez-vous au personnel.

TOUCHE   [ EP ]   : retour à l'écran précédent

TOUCHE   °  SOM §  : commencer une nouvelle recherche.

Votre indice :                               Puis touche ENV
```

Cet écran d'aide est un peu plus développé que les deux précédents. Mais, il n'apporte rien à un professionnel.

### Les possibilités d'amélioration

Dans la mesure où nous proposons que l'option de recherche par numéro soit réservée aux professionnels, nous proposons que cet écran soit supprimé.

## La recherche par BGF

### Les problèmes

Même pour les professionnels, certaines options sont complètement incongrues. Aucun bibliothécaire, en service public, n'ira effectuer une recherche par BGF (numéro de dépôt légal) ou par NSC (numéro de catalogage) ! Dans le cas d'une recherche vraiment professionnelle, ils passent parfois en B.P.S.(module de catalogage, à usage interne), mais, n'interrogent jamais par NSC ou BGF !

Si quelqu'un sélectionnait BGF, il serait sans doute, d'ailleurs, relativement surpris dans la mesure où il se retrouverait devant des instructions en anglais. L'écran d'origine n'a, en effet, jamais été traduit !

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      TOU *BGF/DEP.LEG

Enter the Government Document number below.
Please include all punctuation

EX:      STMA 8007
EX:      256A090
```

### Les possibilités d'amélioration

Cette option ne sert à rien, même pour les professionnel. Nous en proposons la suppression.

## L'aide / la recherche par BGF

### Les problèmes

Cet écran est tout aussi hermétique que l'écran de recherche correspondant et pose un sérieux problème de cohérence par rapport à l'écran d'origine.

En effet, sur l'écran de recherche.BGF, on peut lire **"Please include all punctuation"** et sur son écran d'aide **"Vous n'êtes pas obligé de mettre les signes de ponctuation" !**

Cet écran propose également une commande DERN RECH (dernière recherche) qui n'est proposée dans l'OPAC que sur cet écran et sur l'écran d'aide/ la recherche par NSC.

|   |                |                       |
|---|----------------|-----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE RECH NUMERO |
| Vous avez choisi de faire une recherche par numéro BGF.                         |                |                       |
| Tapez les caractères alphabétiques ou les chiffres du numéro en bas de l'écran. |                |                       |
| Vous n'êtes pas obligé de mettre les signes de ponctuation.                     |                |                       |
| EX : FAI-1970   |                |                       |
| EX : CP32-12/1971   |                |                       |
| Vous pouvez aussi refaire votre dernière recherche en tapant DERN RECH.         |                |                       |
| Votre numéro BGF/dépôt légal :  |                | Puis touche ENV       |

### Les possibilités d'amélioration

Dans la mesure où nous proposons la suppression complète de cette option, le problème de l'amélioration de cet écran ne se pose pas.

## La recherche par NSC

L'écran de recherche par NSC, bien qu'il soit en français, n'est guère plus accueillant que l'écran de recherche par BGF.

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION   CATALOGUE GEAC   TOU *RECH. PAR NO NSC

Tapez ci dessous votre NSC.
Veillez y inclure tous les signes de ponctuation.

EX:    00674324
EX:    frBN005032728
```

## Les possibilités d'amélioration

Cette option ne sert à rien, même pour les professionnel. Nous en proposons la suppression.

## L'aide / la recherche par NSC

## Les problèmes

Cet écran est tout aussi hermétique que l'écran de recherche correspondant et pose le même problème de cohérence que l'écran d'aide BGF par rapport à l'écran d'origine. En effet, sur l'écran de recherche NSC, on peut lire : "**Veillez y inclure tous les signes de ponctuation**". et sur son écran d'aide "**Vous n'êtes pas obligé de mettre les signes de ponctuation**". Ce qui est pour le moins contradictoire ! Comme l'écran d'aide à la recherche par BGF, il propose également une commande DERN RECH qui n'est proposée nulle part ailleurs dans l'OPAC.

|   |                |                       |
|---|----------------|-----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE RECH NUMERO |
| Vous avez choisi de faire une recherche par Numéro de Source Catalographique.   |                |                       |
| Tapez les caractères alphabétiques ou les chiffres du numéro en bas de l'écran. |                |                       |
| Vous n'êtes pas obligé de mettre les signes de ponctuation.                     |                |                       |
| Ex: 00674324  |                |                       |
| Ex: AGEN81420853456   |                |                       |
| Vous pouvez aussi refaire votre dernière recherche en tapant DERN RECH.         |                |                       |
| Votre numéro NSC:   |                | Puis touche ENV       |

### Les possibilités d'amélioration

Dans la mesure où nous proposons la suppression complète de cette option, le problème de l'amélioration de cet écran ne se pose pas.

## 2.8 La recherche par mots.

Elle ne permet aucun contrôle sur la taille du résultat, ni aucune pondération des termes de la requête, ce qui peut aboutir - en particulier, pour des fonds relativement importants - à un excès de références, plus ou moins pertinentes. Mais, par ailleurs, elle n'exige pas de l'usager la connaissance préalable des règles catalographiques et permet souvent de trouver des références, là où les modes de recherche traditionnels auraient échoué. Il est donc indispensable d'inciter les usagers à y recourir, d'emblée ou dès qu'ils rencontrent une difficulté dans les autres types de recherche. Mais, cela implique d'en simplifier sérieusement l'accès. En effet, dans GEAC, sa présentation est particulièrement dissuasive.

### L'écran INTRO RECHERCHE MOT

#### Les problèmes

Il présente sur le même plan la recherche assistée et la recherche accélérée. Il ne met pas en garde contre l'usage de la recherche accélérée qui est beaucoup plus difficile alors que paradoxalement le terme d'accélérée laisse supposer que cette forme de recherche est plus facile.

#### Les possibilités d'amélioration

Il serait souhaitable de différencier plus nettement les deux types de recherche proposés, d'orienter l'utilisateur néophyte vers la recherche assistée et d'en simplifier la présentation et de le dissuader d'utiliser la recherche accélérée.

### L'aide / l'écran INTRO RECH. MOT

Cet écran, auquel on accède par la commande "d'aide à la recherche" CPX (voir p.86 ) n'est pas vraiment un écran d'aide dans le sens où on l'entend dans les autres cas. En effet, il apporte des informations qui complètent celles qui figurent sur l'écran INTRO RECHERCHE MOT et apparaît plus comme un écran de présentation de la recherche croisée que comme un écran d'aide, au sens habituel du terme.

## Les problèmes

Il est extrêmement compliqué, mais il semble très difficile de le simplifier.

## Les possibilités d'amélioration

Il ne semble possible de l'améliorer que sur un détail. Il propose "& ou un blanc" pour représenter le "et" ? Si "un blanc" suffit, pourquoi proposer une autre possibilité alors que le signe "&" n'est pas évident pour quelqu'un qui n'est pas familier des claviers. Par contre, pour donner aux usagers les possibilités de recherche des professionnels, il pourrait être intéressant de proposer un écran d'aide complémentaire. Souvent, en effet les bibliothécaires utilisent la recherche par mots en introduction à la recherche par sujet. Lorsqu'ils trouvent une référence qui correspond exactement à ce que le lecteur désire, ils affichent la notice complète pour connaître les termes exacts sous lesquels le document a été indexé, puis recommencent la recherche par sujet, en utilisant dans l'interrogation les termes d'indexation qu'ils ont ainsi récupéré. Cette technique donne, en général, d'excellents résultats. Mais les non-professionnels y ont rarement recours. C'est pourquoi, il semblerait intéressant de proposer un écran d'aide spécifique qui en explique l'intérêt et les modalités.

### Proposition d'écran d'aide INTRO RECHERCHE MOT complémentaire

|  |                |                      |
|--|----------------|----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | LIM *INTRO RECHERCHE |
| MOT  |                |                      |
| La recherche par mot(s) va vous permettre d'obtenir une liste d'ouvrage.   |                |                      |
| Si vous voulez compléter votre recherche :   |                |                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Choisissez dans la liste une référence qui vous convient.</li><li>- Demandez l'affichage de la notice complète.</li><li>- Notez les mots exacts indiqués à la rubrique sujet</li><li>- Sélectionnez la recherche par sujet.</li><li>- Interrogez par les mots exacts du sujet que vous avez notés.</li></ul> |                |                      |
| Pour continuer, appuyez sur la touche ENVOI  |                |                      |

## L'écran INTRO RECHERCHE MOT

### Ecran INTRO RECHERCHE MOT actuel

|   |                |                          |
|---|----------------|--------------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *INTRO RECHERCHE MOT |
| <p>La recherche par MOT peut être limitée aux mots de l'AUTEUR ou aux mots du TITRE ou aux mots du SUJET. Elle peut être élargie à TOUTS LES MOTS de TOUTES LES CRITERES (auteurs. titres. sujets).</p> |                |                          |
| <p>ASS recherche par mots assistée (la plus simple)<br/>ACC recherche par mots accélérée (ou recherche booléenne)<br/>CPX aide pour effectuer des recherches complexes ASS ou ACC</p>                   |                |                          |
| <p>Index possibles : Auteur Titre Sujet</p>   |                |                          |
| <p>SOM - nouvelle recherche                      ACC - recherche mot accélérée<br/>ASS - rech. mot assist                      CPX - aide à la recherche</p>  |                |                          |
| Votre ordre:  |                | Puis touche ENV          |

### Suggestion de présentation de l'écran INTRO RECHERCHE MOT.

|   |                |                          |
|---|----------------|--------------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | LIM *INTRO RECHERCHE MOT |
| <p>Vous pouvez utiliser la recherche par mot(s) assistée : ASS.<br/>la recherche par mot(s) accélérée : ACC.</p>  |                |                          |
| <p>Nous vous conseillons<br/>d'utiliser la recherche par mots assistée : ASS</p>  |                |                          |
| <p>Elle vous permet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- soit de rechercher simultanément parmi les mots du titre, les mots de l'auteur et les mots du sujet.</li><li>- soit de restreindre votre recherche exclusivement aux mot(s) du titre, de l'auteur, ou du sujet.</li></ul> |                |                          |
| <p>ASS - recherche par mot assistée                      CPX - Aide à la recherche<br/>ACC - recherche par mot accélérée                      SOM - nouvelle recherche</p>  |                |                          |
| Votre ordre:  |                | Puis touche ENVOI        |

## L'aide / l'écran INTRO RECHERCHE MOT

### Ecrans INTRO RECHERCHE MOT actuels

176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM \*INTRO RECHERCHE MOT

Dans la recherche par mots, vous pouvez combiner les mots entre eux ainsi.  
& ou un blanc signifie "ET". les références trouvées contiennent TOUS les mots  
Ex.: CHINE ART retient les références contenant à la fois CHINE et ART.

/ signifie "OU". Les références trouvées contiennent AU MOINS UN des mots.  
Ex. : TV/Télévision retient les références contenant soit TV soit TELEVISION.

! signifie "NON". les documents trouvés NE CONTIENNENT PAS le mot.  
Ex. :VOLCAN ! TAZIEFF retient les références contenant VOLCAN mais pas TAZIEFF.

Les autres symboles sont décrits à l'écran suivant.

Touche ENV pour suite

176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM \*INTRO RECHERCHE MOT

- Tapez un tiret entre les mots d'une expression  
Ex. NEW-YORK retient les références contenant "NEW-YORK".

# Un dièse en fin de mot remplace toutes les fins possibles du mot (troncature)  
Ex.: IMAG# retient les références contenant IMAGE. IMAGES. IMAGINATION. etc.

( ) Tapez des parenthèses pour regrouper une partie de recherche complexe  
Ex. : (LIBAN/MOYEN-ORIENT/PROCHE-ORIENT)!GUERRE retient les références  
contenant l'un des 3 premiers mots mais pas le 4e.  
LIBAN/MOYEN-ORIENT/ (PROCHE-ORIENT ! GUERRE) retient les références  
contenant l'un des 2 premiers mots ou le 3e sans le 4e.

SORTIE Pour sortir des écrans ASS ou ACC sans faire de recherche  
tapez un / suivi d'un ordre. Exemples: /SOM or /RCM

Touche ENV pour suite

## L'aide / l'écran INTRO RECHERCHE MOT

### Suggestion de présentation de l'écran INTRO RECHERCHE MOT

176 PART DIEU DOCUMENTATION                      CATALOGUE GEAC                      LIM \*INTRO RECHERCHE  
MOT

Dans la recherche par mots, vous pouvez combiner les mots entre eux ainsi.  
un blanc signifie "ET". les références trouvées contiennent TOUS les mots  
Ex.: CHINE ART retient les références contenant à la fois CHINE et ART.

/ signifie "OU". Les références trouvées contiennent AU MOINS UN des mots.  
Ex. : TV/Télévision retient les références contenant soit TV soit TELEVISION.

! signifie "NON". les documents trouvés NE CONTIENNENT PAS le mot.  
Ex. :VOLCAN ! TAZIEFF retient les références contenant VOLCAN mais pas TAZIEFF.

Les autres symboles sont décrits à l'écran suivant.

Pour afficher l'écran suivant, tapez ENVOI

176 PART DIEU DOCUMENTATION                      CATALOGUE GEAC                      LIM \*INTRO RECHERCHE MOT

- Tapez un tiret entre les mots d'une expression  
Ex. NEW-YORK retient les références contenant "NEW-YORK".

# Un dièse en fin de mot remplace toutes les fins possibles du mot (troncature)  
Ex.: IMAG# retient les références contenant IMAGE. IMAGES. IMAGINATION. etc.

( ) Tapez des parenthèses pour regrouper une partie de recherche complexe  
Ex. : (LIBAN/MOYEN-ORIENT/PROCHE-ORIENT)!GUERRE retient les références  
contenant l'un des 3 premiers mots mais pas le 4e.  
LIBAN/MOYEN-ORIENT/ (PROCHE-ORIENT ! GUERRE) retient les références  
contenant l'un des 2 premiers mots ou le 3e sans le 4e.

Pour sortir des écrans ASS ou ACC sans faire de recherche  
Tapez un / suivi d'un ordre.  
Exemple : /SOM

Pour continuer, appuyez sur la touche ENVOI

## L'écran RECH. MOT ASSIST

Malgré les réserves qu'il est possible d'émettre sur la recherche par mot(s) en général, la recherche par mot(s) assistée est sans doute le moyen le plus efficace de trouver un document pertinent, lorsqu'on ne possède pas de références précises. Il est donc indispensable de simplifier cet écran qui devient essentiel si l'on souhaite privilégier la recherche par mot(s).

### Les problèmes

Or, l'écran de présentation de la recherche assistée par mots est particulièrement hermétique (voir p.89). La proposition alternative des deux options de recherche : dans tous les index simultanément ou dans un seul index à la fois, est, telle qu'elle est présentée, extrêmement compliquée et difficilement compréhensible pour les utilisateurs.

### Les possibilités d'amélioration

Une proposition effectuée par James Tallon, membre du groupe d'utilisateurs GEAC Glis pourrait peut-être permettre de simplifier la présentation de cet écran. Il suggère, en effet, d'effectuer la recherche par défaut dans tous les index et de la limiter éventuellement, dans un deuxième temps, à un index particulier<sup>32</sup>. L'utilisateur aurait donc la faculté de limiter sa recherche par index, exactement comme actuellement, il a la possibilité de la faire par date, par langue ou par média. Cette proposition semble d'autant plus intéressante que si l'on considère les pratiques professionnelles dans ce domaine, il est évident que la recherche simultanée sur l'ensemble des index est largement majoritaire. Il conviendrait que la limitation par index puisse être entrée, à priori, sur l'écran de présentation de la recherche assistée, au même titre que les autres limitations, mais, il serait également souhaitable de créer sur l'écran réponse, une commande qui permette, à posteriori, de limiter la sélection obtenue par titre, par auteur ou par sujet.

## L'aide / l'écran RECH. MOT ASSIST

Elle correspond actuellement à l'écran RECH. MOT ASSIST existant. Puisque nous proposons de le modifier, il est indispensable modifier en conséquence l'écran d'aide correspondant

---

32. " Assisted booléan : it would be easier for the assisted mode user if he/she did not have to choose between Options 1 and 2 , ie. if she/he could combine terms to be searched in all indexes and those restricted to a particular index". Proposition effectuée par James Tallon, membre du groupe GEAC Glis, dans un courrier en anglais, envoyé à Maria Witt, dans le cadre de la préparation de la réunion du club utilisateur du 2 octobre 1992.

## L'écran RECH. MOT ASSIST

### Ecran RECH. MOT ASSIST actuel

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM *RECH. MOT ASSIST

Tapez un ou plusieurs mots. Option 1 ou 2. mais pas les 2
Option 1
  Tous index :
Option 2
  Index auteur :                      ET
  Index titre  :                      ET
  Index sujet  :
Publié après  :      (année) avant:      Langue :TOU      Média:TOU

OPTION 1 - Si vous tapez vos mots dans cette zone. la recherche portera sur
           TOUS LES MOTS de TOUS LES CRITERES à la fois (auteurs titres sujets)

OPTION 2 - Si vous tapez vos mots dans cette zone. la recherche portera sur
           TOUS LES MOTS D'UN CRITERE (AUTEURS ou TITRES ou SUJETS)

LIMITES - Les limites de date et de langue peuvent être utilisées avec l'une
           ou l'autre option. Les limites déjà sélectionnées restent actives.

SORTIE - Tapez sur une touche de fonction. ou tapez en option 1 / suivi d'
          un ordre. Ex. : /SOM pour revenir au sommaire des recherches.
```

### Suggestion de présentation de l'écran RECH. MOT ASSIST

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM *RECH. MOT ASSISTEE

Tapez un ou plusieurs mots : .

Si vous voulez limiter votre recherche par date, par langue, par média,
précisez :
Publié après  :      (année)
Publié avant  :      (année)
Langue       :
Média        :

Si vous voulez limiter votre recherche par mot(s) du titre de l'auteur ou du
sujet, précisez : mot(s) du titre (TIT), de l'auteur (AUT) ou du sujet (SUJ).
Mot(s) du :

Les limites déjà sélectionnées restent actives.

Pour quitter la recherche par mot(s) : Tapez "/" suivi d' un ordre.
Ex : / SOM pour revenir au sommaire des recherches.
Pour lancer votre recherche, appuyez sur la touche ENVOI
```

### Ecran AIDE MOTS ASSISTEE actuel

176 PART DIEU DOCUMENTATION CATALOGUE GEAC LIM \*AIDE MOTS ASSISTEE

Vous pouvez rechercher vos références par des MOTS contenus dans le nom de l'AUTEUR, dans le TITRE ou dans le SUJET du document. Vous pouvez choisir l'OPTION 1 ou l'OPTION 2, mais pas les deux en même temps.

Utilisez l'OPTION 1 pour rechercher dans les trois index à la fois.

Utilisez l'OPTION 2 pour rechercher dans un seul des index, soit auteur, soit titre, soit sujet.

Par exemple, les mots UNIVERSITE LYON tapés au niveau de TOUS INDEX vous donnera des références qui contiennent les deux mots à la fois, et ce dans le titre, ou dans l'auteur, ou dans le sujet. les mêmes mots tapés au niveau de INDEX AUTEUR vous donnera les références contenant les DEUX mots à la fois, mais seulement dans l'index auteur.

Il est aussi possible de limiter votre recherche par date, langue ou média.

Touche ENV ensuite

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE MOTS ASSISTEE

176 PART DIEU DOCUMENTATION CATALOGUE GEAC LIM \*AIDE MOTS ASSISTEE

La recherche s'effectue à priori sur l'ensemble des index

Ex : Si vous tapez "UNIVERSITE LYON", le système vous donnera toutes les références qui contiennent les deux mots à la fois, qu'ils fassent partie du titre, de l'auteur ou du sujet.

Vous pouvez indiquer une limitation de recherche par index, le système cherchera exclusivement dans l'index que vous aurez sélectionné.

Si vous tapez "UNIVERSITE LYON", si vous précisez que vous souhaitez limiter votre recherche par auteur Le système affichera exclusivement les références où ces deux mots figurent parmi les mots de l'auteur. Il pourra donc vous proposer des publications de l'Université de Lyon, mais pas un ouvrage sur l'Université de Lyon publié par la Ville de Lyon.

Vous pouvez également limiter votre recherche par date, langue ou média.

Pour continuer votre recherche, appuyez sur la touche ENVOI

## L'écran RECH. MOT ACCEL

### Les problèmes

Ils ne se situent pas essentiellement au niveau de la présentation de l'écran, mais au niveau de la logique de recherche. Contrairement à ce que sa dénomination pourrait laisser supposer, ce type de recherche (voir p.92) est extrêmement difficile à manipuler. Faisant appel à des opérateurs booléens et à une syntaxe sophistiquée, que l'utilisateur ne maîtrise pas obligatoirement, le choix de cette option aboutit fréquemment à une succession de messages d'erreurs particulièrement sibyllins (voir p.112) et d'écrans d'aide tout aussi hermétiques <sup>33</sup>. Souvent, l'utilisateur tourne en rond sans même arriver à quitter l'écran, car, rien ne lui indique comment en sortir. Dans la plupart des cas, il ne réussit pas à trouver ce qu'il cherche.

Par ailleurs, même si l'on peut supposer que la visualisation des limites, n'est pas, à ce stade de la recherche, une priorité, on peut s'étonner de la formulation qui figure à la dernière ligne du texte "**Limité par : Agence Faites VIS pour plus de détails**" !

### Les possibilités d'amélioration

D'abord, il semble indispensable de mettre en garde l'utilisateur contre ce type de recherche. Pour cela, il serait souhaitable d'introduire en haut de l'écran un avertissement en surbrillance pour le dissuader de l'utiliser et pour lui indiquer le moyen de quitter l'écran.

Par ailleurs, comme précédemment, cet écran propose "& ou un blanc" pour représenter le "et". Or, il n'est pas ici, non plus, nécessaire si "un blanc" suffit, de proposer les deux possibilités. Il serait enfin préférable de remplacer la formulation "**Limité par : Agence Faites VIS pour plus de détails**", qui est parfaitement hermétique par "Pour connaître les limites en cours. tapez VIS".

## L'aide/ l'écran RECH. MOT ACCEL

Il n'existe pas d'écran d'aide correspondant à cet écran. Mais, il paraît préférable de dissuader l'utilisateur de choisir ce type de recherche plutôt que de concevoir un écran d'aide qui ne suffirait vraisemblablement pas à lui en donner la maîtrise. Il ne semble donc pas nécessaire d'en proposer un.

---

33. Ainsi que le montrent de nombreuses sessions enregistrées à La Villette.

## L'écran RECH. MOT ACCEL

### Ecran RECH. MOT ACCEL actuel

|                             |                |                      |
|-----------------------------|----------------|----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. MOT ACCEL |
|-----------------------------|----------------|----------------------|

identifiez chaque mot de la manière suivante : T: pour un mot du titre.  
A: pour un mot de l'auteur. S: pour un mot du sujet

Opérateurs booléens et symboles possibles :  
& ou blanc signifie ET. / signifie OU. ! signifie SAUF  
- accole les mots proches dans une phrase. # tronque les mots à droite. et  
( ) groupe les mots dans une équation de recherche.

Exemples :           T: ECONOMIE  
                          T: ECONOMIE T:HISTOIRE qui est égal à T/(ECONOMIE HISTOIRE)  
                          (T: SEISMES /T:VOLCANS) !A:TAZIEFF

Limité par : Agence       Faites VIS pour plus de détails

Clé de recherche :

### Suggestion de présentation de l'écran RECH. MOT ACCEL

|                             |                |                      |
|-----------------------------|----------------|----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | LIM *RECH. MOT ACCEL |
|-----------------------------|----------------|----------------------|

ATTENTION VOUS ETES EN MODE DE RECHERCHE EXPERT !  
Pour revenir à la recherche assistée. Tapez /ASS

identifiez chaque mot de la manière suivante : T: pour un mot du titre.  
A: pour un mot de l'auteur. S: pour un mot du sujet

Opérateurs booléens et symboles possibles :  
Un blanc signifie ET. "/" signifie OU. "!" signifie SAUF  
"- " accole les mots proches dans une phrase. "#" tronque les mots à droite. et  
"()" groupe les mots dans une équation de recherche.

Exemples :           T: ECONOMIE  
                          T: ECONOMIE T:HISTOIRE qui est égal à T/(ECONOMIE HISTOIRE)  
                          (T: SEISMES /T:VOLCANS) !A:TAZIEFF

Pour connaître les limites en cours, tapez VIS

Clé de recherche :

### 3. L'étude des commandes.

Dans la recherche documentaire informatisée, les échecs proviennent souvent de mauvaises manipulations des commandes <sup>34</sup>. Celles-ci sont, en effet, souvent difficilement accessibles, ambiguës, compliquées à utiliser.

#### 3.1 Les commandes insaisissables.

##### Les problèmes

L'ordre d'affichage des commandes varie selon le type d'interrogation et selon les écrans. Les "commandes de base" (SOM, AVA, ARR, LIS) qui figurent sur la quasi totalité des écrans du système bougent sans cesse. L'utilisateur ne peut pas acquérir d'automatismes. Il est obligé, à chaque fois, de parcourir visuellement l'ensemble de la zone de commande pour vérifier leur présence. Certaines apparaissent ou disparaissent sans que l'utilisateur puisse en comprendre les raisons. Exemple : ORD est proposée lors de l'affichage de la notice abrégée (ABR), mais inaccessible avec la version complète de la notice (COM) ; VIS est proposée lors de l'affichage d'une liste de références et ne l'est plus, lorsqu'une notice a été sélectionnée et affichée. Les prompts, ainsi que la formulation des instructions varient selon les écrans. Le signe ←I qui dans la plupart des cas, a été remplacé par ENV, subsiste encore par endroits. Mais, l'abréviation ENV n'est pas non plus satisfaisante.

##### Les possibilités d'amélioration

Il importe au maximum de rétablir la cohérence interne du système. Les commandes doivent être, dans la mesure du possible, proposées au même endroit et présentées de la même façon. Le problème devrait être résolu par l'installation de Géopac et de ses menus déroulants.

Certaines améliorations peuvent toutefois être envisagées, en parallèle. En juin 1992, le sous-groupe Minitel GEAC Glis proposait d'unifier la présentation des prompts sous la forme "votre choix puis ENVOI", aussi souvent que cela était possible. Il semble que l'esprit de cette proposition puisse être repris dans le cadre de l'OPAC. Il serait donc souhaitable, de faire disparaître complètement le signe ←I et l'abréviation ENV et de les remplacer systématiquement par ENVOI.

---

34. Sur l'OPAC de la B.M., il est possible, à la place des commandes clavier, d'utiliser des touches de fonction. F1 = TOU ; F2 = TIT ; F3 = AUT ; F4 = SUJ ; F5 = NUM ; F6 = MOT ; F7 = LEC ; F8 = AID ; F9 = SOM ; F10 = ARR ; F11 = AVA ; F12 = COM ; F13 = ABR ; F14 = LIS ; F15 = CHO ; F16 = EP. Nous avons ici pour plus de commodité, systématiquement employé le terme de "commande", mais la plupart des remarques effectuées sont également valables pour les touches de fonction.

### 3.2 Les commandes confidentielles.

#### Les problèmes

Certaines commandes sont réservées aux initiés. Les options de recherche **TIT**, **AUT**, **SUJ**, **MOT**, **NUM**, sont accessibles quasiment en permanence, de même que la visualisation des limites **VIS**. Mais rien ne l'indique à l'utilisateur. Sur l'écran INTRODUCTION, il est signalé qu'il est possible "**à tout moment**" accéder aux commandes **LIM**, **TOU** et **AIDE**. Or, s'il est vrai que cette indication n'est pas toujours pertinente (voir ci-dessous), elle se révèle toutefois exacte dans la majorité des cas. Mais au cours de la recherche, rien ne vient rappeler à l'utilisateur qu'il peut quasiment en permanence modifier les limites ou faire appel à l'aide.

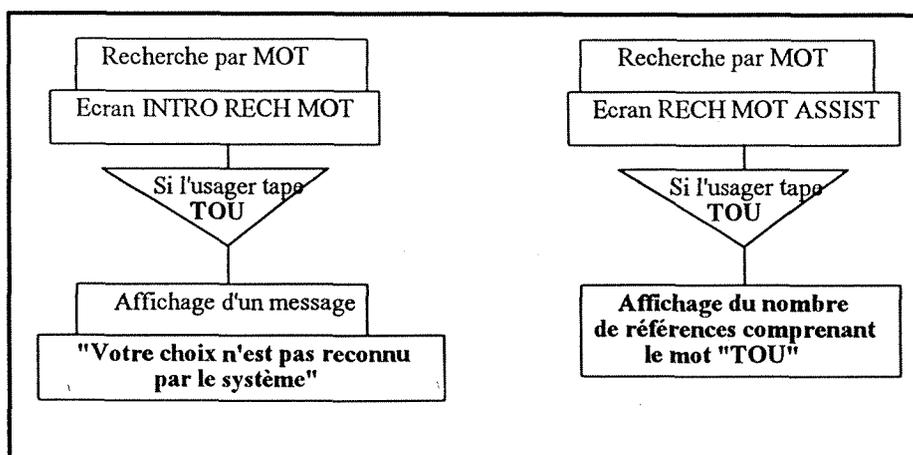
#### Les possibilités d'amélioration

Ce problème devrait également être résolu avec l'installation des menus déroulants qui permettront visuellement à l'utilisateur à tout moment de savoir quelles sont les commandes réellement disponibles.

### 3.3 Les commandes inaccessibles.

#### Les problèmes

Certaines commandes ne sont pas accessibles, alors qu'elles sont censées l'être. Il est difficile d'en établir un recensement exhaustif. Par exemple, sur l'écran introduction, on peut lire qu'il serait possible "**à tout moment d'élargir la recherche à tous les documents**". Or, c'est faux. Dans certains types de recherche, la commande **TOU** "n'est pas reconnue par le système" ou aboutit à un résultat bien différent de celui qui était escompté.



En fait, il est possible, en recherche par mots assistée, d'élargir la recherche, à condition de taper "/TOU ". Mais, rien ne l'indique.

#### Les possibilités d'amélioration

Il est indispensable que toute commande qui est censée être accessible le soit réellement. Si l'on affirme qu'une commande est "**à tout moment**" accessible, il faut qu'elle le soit effectivement, sinon il ne faut pas l'écrire. Il est, par exemple, essentiel que l'aide soit systématiquement accessible, il faut donc au niveau interne se donner les moyens qu'elle le soit réellement.

### 3. 4 Les commandes ambiguës.

#### Les problèmes

AVA et ARR font partie des instructions les plus utilisées. Mais, il n'est pas certains que les utilisateurs leurs donnent toujours la même signification. AVA signifie "notice suivante", donc, dans la logique du système, propose à l'utilisateur de sélectionner l'écran suivant. Mais, intuitivement AVA est assimilé à AVANT, donc à la fois à "aller en avant" (vers l'écran suivant) et à "ce qui vient avant" (l'écran précédent). ARR pose exactement le même problème.

De même, les usagers emploient fréquemment LIS à la place de CHO. Pourtant, ces deux commandes n'ont pas les mêmes effets : LIS permet de retourner à la liste des références proposées, alors que CHO renvoie à la liste des références sélectionnées. LIS réaffiche les références proposées, à partir du terme précédemment sélectionné et propose donc une liste différente de la liste antérieure, alors que CHO affiche une liste strictement identique à celle qui était sélectionnée précédemment. Or, dans la plupart des cas, les usagers ont beaucoup de difficultés à saisir la différence entre ces deux commandes et comprennent d'autant moins pourquoi elles fonctionnent différemment.

#### Les possibilités d'amélioration

Il serait souhaitable que LIS provoque le réaffichage de la liste antérieure, mais une telle modification relève, bien sûr de GEAC. Par ailleurs, il serait peut-être possible, pour lever toute ambiguïté, de libeller différemment les commandes AVA et ARR.

### 3.5 Les commandes inutiles.

#### Les problèmes

Certaines commandes contribuent plus à compliquer l'usage de l'OPAC qu'à simplifier la tâche de l'utilisateur. Ainsi, il existe deux commandes "concurrentes" qui permettent de revenir à l'écran de présentation des options de recherche : SOM, connue de tous les utilisateurs de l'OPAC et RCM, quasiment inconnue et uniquement accessible par ORD. On peut donc se demander à quoi sert RCM ?

Il existe aussi une commande DEU, également accessible par ORD. DEU propose "2 lignes d'info ex.", c'est à dire l'affichage sur deux lignes des informations concernant les exemplaires qui apparaissent normalement sur une seule ligne. Visuellement, le résultat n'est pas très convaincant et l'intérêt de cette commande semble très discutable.

On peut également s'interroger sur l'opportunité de la commande ORD qui aboutit à l'affichage d'un écran sur lequel sont proposées un certain nombre d'instructions qui étaient déjà, en partie, proposées sur l'écran précédent. Or, si on compare les commandes accessibles sur l'écran d'une notice abrégée (écran ABR) et les commandes affichées après la sélection de la commande ORD (écran ORD), on constate à une exception près (LIM) que les commandes complémentaires proposées (RCM, DEU, EP) ne présentent aucun intérêt et peuvent même être dangereuses (voir p.97 "les commandes infernales").

| Commandes | Ecran ABR | Ecran ORD |
|-----------|-----------|-----------|
| COM       | X         | X         |
| LIS       | X         | X         |
| CHO       | X         | X         |
| SOM       | X         | X         |
| ARR       | X         | X         |
| AVA       | X         | X         |
| ORD       | X         |           |
| EP        |           | X         |
| RCM       |           | X         |
| DEU       |           | X         |
| LIM       |           | X         |

#### Les possibilités d'amélioration

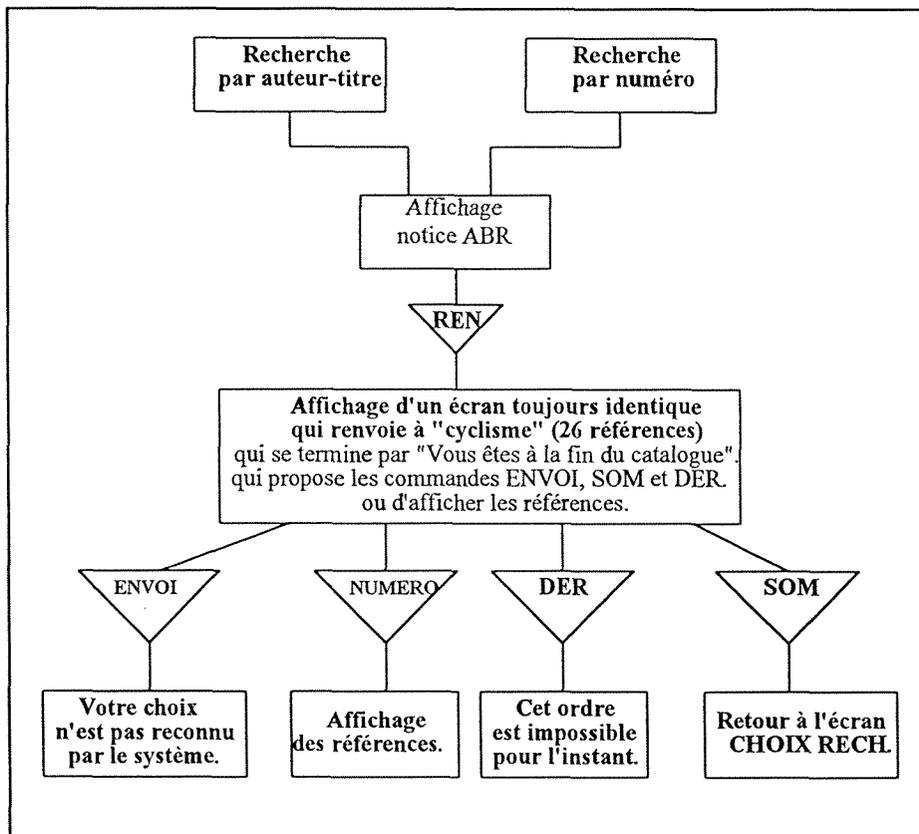
Supprimer les commandes RCM et DEU. Pour ORD et EP, voir chapitre suivant.

### 3.6 Les commandes "infernales".

#### Les problèmes

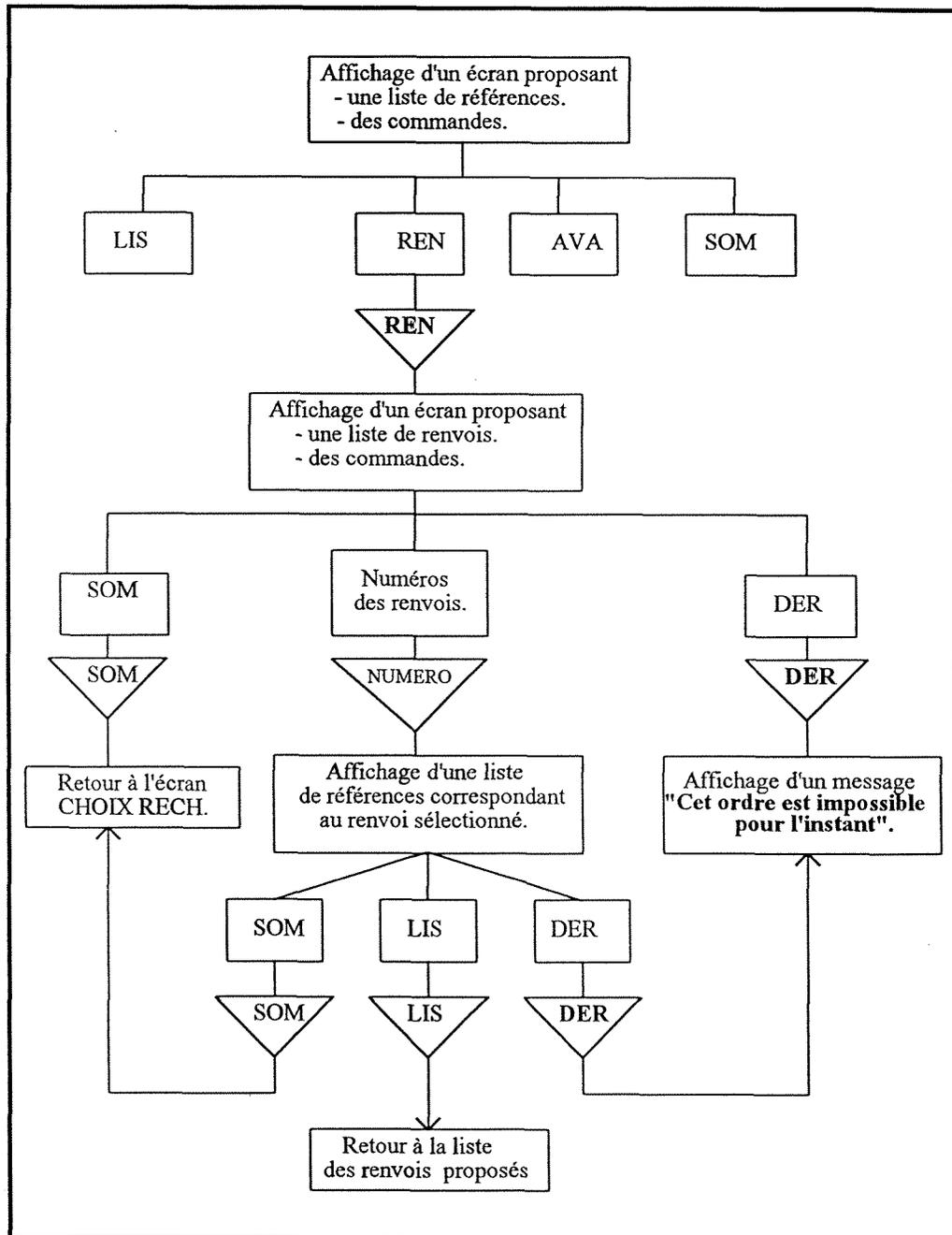
Lorsque le lecteur tape certaines commandes, il se retrouve parfois embarqué dans un cycle infernal auquel il ne peut plus échapper. Ainsi, s'il tape **ORD**, il ne peut revenir à la notice abrégée que s'il tape **ENV**. S'il se trompe et tape par erreur **ABREG**, qui, sur cet écran, peut être confondu avec une commande, il ne peut plus revenir en arrière et erre de message d'erreur en écran d'aide. S'il tape **EP**, qui est proposé, il rencontre le même problème (voir schéma p.99 "Les commandes infernales ORD et EP").

Par ailleurs, une tentative de création de liens, effectuée il y a quelques temps, mais restée au stade expérimental, crée des perturbations inattendues.



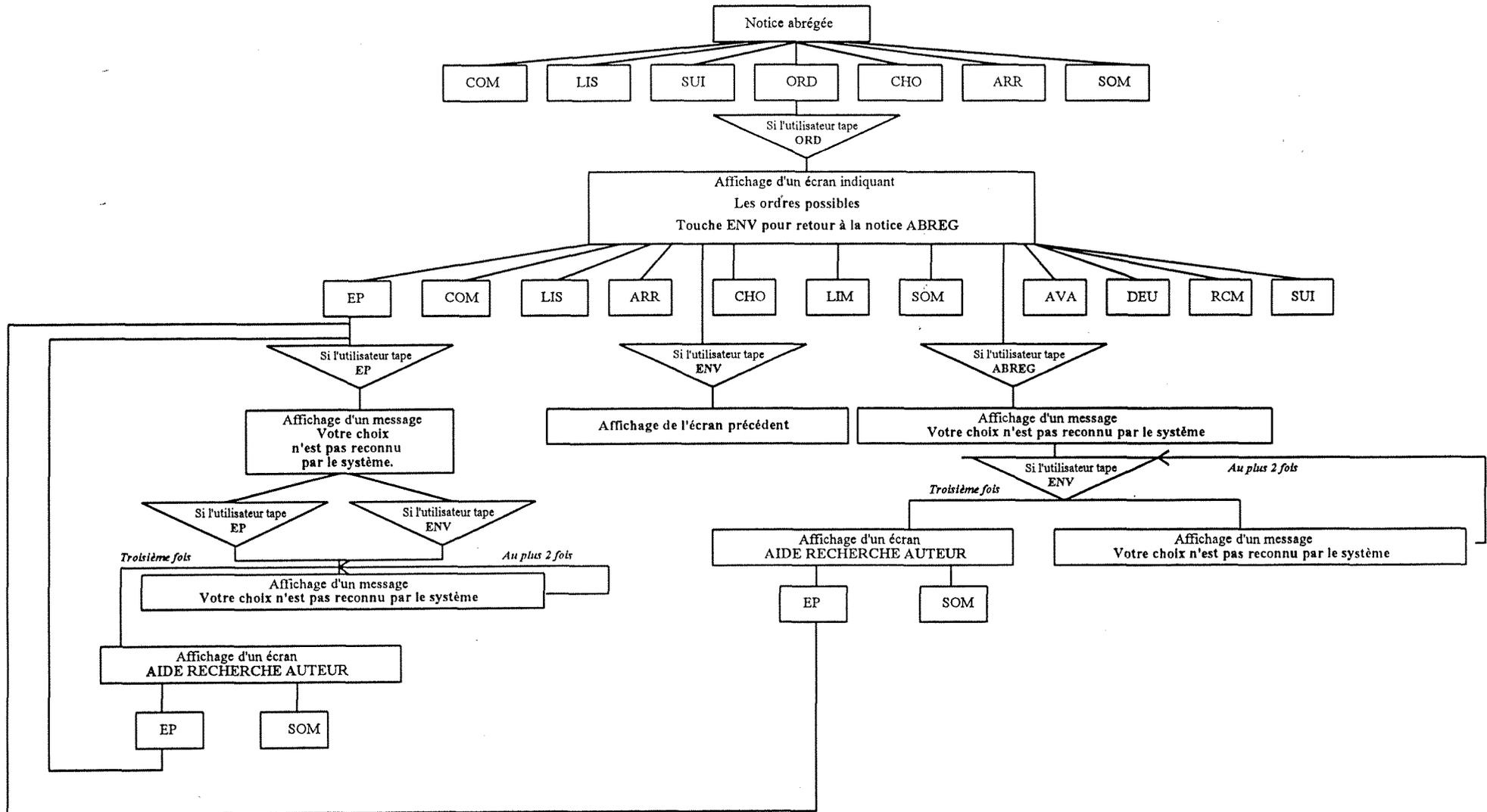
Dans la plupart des cas, les liens entrés expérimentalement ont été détruits et la commande **REN** (voir aussi) a été supprimée de l'affichage et inactivée. Mais, dans certains types de recherche peu utilisés (par auteur-titre et par numéro), ces liens n'ont pas été totalement supprimés et l'écran d'affichage des notices abrégées continue à proposer la commande **REN**. Si on tape **REN**, le système affiche un écran fort troublant qui, quel que soit le sujet d'origine, est toujours identique (Voir schéma ci-dessus). Un écran d'autant plus déroutant pour l'utilisateur qu'il lui est extrêmement difficile d'en sortir et qu'il est finalement obligé de recommencer sa recherche au début.

REN pose également problème lorsqu'il existe réellement des renvois<sup>35</sup>. En effet, dès que le lecteur a tapé REN pour obtenir la liste des renvois existants, il ne peut plus revenir à la notice d'origine. La commande DER qui est censée réafficher la dernière recherche effectuée ne fonctionne pas et l'utilisateur qui veut revenir en arrière est obligé de recommencer sa recherche au début.



35. Il existe dans la base peu de renvois par rapport au nombre de notices, mais, il en existe quand même quelques-uns.

## Les commandes infernales ODR et EP : exemple en recherche AUTEUR.



La commande LIM qui permet d'entrer une limitation par localisation, par langue, par média ou par date peut également réserver des surprises. Si l'utilisateur choisit d'entrer une limitation par langue LAN ou par date DAT, il ne rencontre pas de difficulté particulière. Mais s'il veut sélectionner une limite de localisation LOC ou de média MED, il risque de ne jamais pouvoir sortir des écrans de limitation. En effet, Il suffit théoriquement de faire "ENVOI pour revenir à l'écran précédent". Mais, le système affiche les limitations par localisation sur trois écrans successifs et les limitations par médias sur deux.. Or, pour passer des uns aux autres, il propose une commande par défaut AVA ou ARR. Lorsque le lecteur, après avoir ou non sélectionné une limite, tape ENV pour sortir, il tape en réalité la commande par défaut (AVA ou ARR) + ENV et tourne en rond sans pouvoir sortir des écrans de limitation. Par ailleurs, dans la plupart des cas, lorsqu'il veut modifier les limites, il est obligé de reformuler sa recherche.

### **Les possibilités d'amélioration**

Il serait donc souhaitable de supprimer la commande ORD qui ne sert à rien et entraîne quasi systématiquement l'utilisateur dans un cercle vicieux et de modifier au niveau interne le fonctionnement de la commande EP de sorte qu'elle ramène effectivement à l'écran précédent. Selon Eliane Bernhart, responsable du service Coordination bibliothéconomique et informatique de la B.P.I, il semble, en effet, qu'elle puisse fonctionner correctement . De toute façon, avec l'installation de Géopac et de l'environnement Windows, l'existence d'un écran d'instructions complémentaires et d'une commande de retour à l'écran précédent n'auront plus de raison d'être.

Il serait, par ailleurs, judicieux de supprimer les commandes par défaut, partout où elles peuvent poser problème, par exemple, AVA et ARR sur les écrans de limitation par localisation et par média. Par contre, il semble indispensable de les conserver, voire d'en proposer en accord avec le contexte, toutes les fois que cela ne crée pas d'effets secondaires. Par exemple, sur l'écran choix : affichage par défaut de SOM ; sur l'écran d'introduction à la recherche par mots : affichage par défaut de ASS.

Il serait également urgent de supprimer les liens parasites apparaissant en recherche auteur-titre et numéro et d'activer la commande DER, de manière à pouvoir revenir à l'écran d'origine après l'affichage d'une liste de renvois.

## 4. L'étude des limites.

### 4.1 Les limites implicites.

#### Les problèmes

Lors de l'enquête réalisée à la Bibliothèque municipale de Lyon, 73,5% des personnes interrogées déclaraient ne pas avoir utilisé les limites et 18,5% semblaient même en ignorer l'existence. Ce qui laisse penser qu'elles n'avaient jamais eu conscience que leur recherche avait été limitée par défaut à une partie des fonds, qu'elles n'avaient pas remarqué la présence du message de limitation ou qu'elles ne l'avaient pas compris.

En effet, au début d'une interrogation, le système limite automatiquement la recherche à une partie du catalogue. Cette limitation est indiquée sur l'écran INTRODUCTION par un avertissement qui précise que "la recherche est limitée par défaut aux documents de cette bibliothèque". Elle est également rappelée tout au long de la session par l'affichage d'une indication LIM en surbrillance. Mais, cette indication qui apparaît en haut de l'écran, dans un champ, qui n'intéresse pas directement l'utilisateur, passe souvent inaperçue et celui-ci ignore, bien souvent les limites en cours, d'autant que la commande VIS qui lui permet d'en connaître la teneur n'est pas systématiquement proposée. Son utilisation ne lui permet d'ailleurs pas de connaître aisément l'ensemble des limites qui s'appliquent. En effet, lorsqu'il tape la commande VIS, le système affiche explicitement les limites de langue, de média ou de date, mais code les limites de localisations (sur six caractères). Or, l'utilisateur n'a aucune raison de deviner que "PARIDI" correspond à la salle de prêt de la Part-Dieu et "MINITL" à l'ensemble des bibliothèques de Lyon et rien ne lui indique qu'il faudrait qu'il tape "LIM", puis "LOC", pour le savoir. On aboutit ainsi à des raccourcis saisissants réservés aux initiés et totalement hermétiques pour les utilisateurs occasionnels<sup>36</sup>. Comment imaginer, sans se référer au guide d'utilisation ou au bibliothécaire qu'un "LIVADU" localisé à "7GRADU" est tout simplement un livre du fonds adulte disponible à la bibliothèque de Gerland, dans le 7ème arrondissement et qu'une "CASMUS" localisée à "MENIVA" est une cassette de musique destinée aux enfants de la bibliothèque de Ménival ? Cela est d'autant plus pervers que ce sont les limites de localisation qui posent le plus de problèmes.

#### Les possibilités d'amélioration

Dans la version actuelle du système, il semble très difficile d'améliorer de façon significative la visibilité des limites. La simplification de l'écran INTRODUCTION (suppression de LISTE ORDRES et d'ADRESSES) peut y contribuer, mais ne résoudra pas le problème. Par ailleurs, en raison de la configuration interne du système, il ne semble pas

36. Ce problème a été évoqué par la réunion du groupe d'utilisateurs BCS Glis du 2 octobre 1992.

possible d'augmenter le nombre de caractères dont dispose le catalogueur pour indiquer le type de l'ouvrage ou sa localisation. A défaut de pouvoir afficher en clair sur l'écran de visualisation des limites, les limites de localisation qui s'appliquent, il serait nécessaire d'y indiquer la marche à suivre pour obtenir cette information.

Pour obtenir la signification de << code de localisation affiché >>,  
Tapez LIM. Puis LOC.

## 4.2 Les limites fluctuantes.

### Les problèmes

Le groupe d'utilisateurs BCS Glis a découvert qu'en recherche par mots, le système, dans la première partie de la recherche ne tient pas compte des limites. Il cherche sur la totalité de la base et indique dans le tableau de résultats, le nombre de références par index trouvées dans l'ensemble du catalogue. Il ne prend en compte la ou les limite(s) que lors de l'affichage du résultat final. Cela aboutit à de curieux résultats.

| 176 PART DIEU DOCUMENTATION |       | CATALOGUE GEAC |       |       | LIM *REponses |
|-----------------------------|-------|----------------|-------|-------|---------------|
| N°                          | MOT   | AUTEUR         | TITRE | SUJET | TOTAL         |
| 1                           | ABIME | 0              | 40    | 0     | 40            |

---

Votre recherche donne 13 REponses avec 40 fois les mot(s)

Ici, le haut du tableau affiche 40 réponses, alors que le résultat final est de 13 !.

| 176 PART DIEU DOCUMENTATION |           | CATALOGUE GEAC |       |       | LIM *REponses |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------|-------|---------------|
| N°                          | MOT       | AUTEUR         | TITRE | SUJET | TOTAL         |
| 1                           | INJUSTICE | 0              | 6     | 0     | 6             |

---

Aucune réponse  
Réviser la rech. - Contrôlez les mots ou recommencez

Là, le haut du tableau affiche 6 réponses, mais, finalement le système ne propose "aucune réponse", ce qui est extrêmement déroutant pour l'utilisateur.

### Les possibilités d'amélioration

Pour résoudre le problème, les membres du club d'utilisateurs ont demandé que la recherche se fasse selon les limites choisies ou que l'affichage des résultats s'effectue en deux étapes. D'abord les résultats obtenus sans limites, puis les résultats obtenus avec la ou les limite(s) <sup>37</sup>. GEAC a refusé.

*"L'ergonomie d'affichage n'est certes pas optimale pour les utilisateurs. Cependant, en désaccord avec vous, il nous semble que le principe de la recherche tel qu'il existe (c'est à dire sur la totalité de la base) a le mérite de montrer à l'utilisateur immédiatement qu'il est possible d'élargir éventuellement sa recherche à tout le fonds, plutôt que de restreindre d'emblée la recherche aux limites posées. Dans tous les cas de figure, il est impossible de modifier le standard existant. (GEAC Computer France. 15 avril 1993) <sup>38</sup>.*

Encore faudrait-il que les utilisateurs aient conscience que le premier chiffre qui leur est proposé concerne la totalité des fonds entrés dans le catalogue, ce qui n'est pas le cas.

---

37. Proposition effectuée par le club d'utilisateurs GEAC Glis en février 1993.

38. Texte intégral de la réponse de GEAC aux requêtes du club d'utilisateurs en annexe.

### 4.3 Les écrans de limitation de recherche.

#### L'écran LIMITES RECH

L'écran de présentation des différents types de limites applicables est très compréhensible. Il serait néanmoins préférable de développer l'abréviation "rech" et d'écrire en clair "retirer toutes limites de recherche".

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM *LIMITES RECH

De quelle façon voulez-vous limiter la recherche ?

1. LOC - limite par localisation.

2. LAN - limite par langue de publication.

3. MED - limite par le type de média.

4. DAT - limite par la date de publication.

5. TOU - retirer toutes limites de rech.

6. SOM - nouvelle recherche.

-OU- Touche ENV  retour à l'affichage précédent.

Numéro ou code:                               Puis touche ENV
```

#### L'écran d'aide / l'écran LIMITES RECH

##### Les problèmes

L'écran AIDE LIMITE RECH. s'adresse à des usagers qui viennent de sélectionner la commande LIM, donc, qui veulent entrer une limitation de recherche et rencontrent une difficulté à ce niveau. Or, cet écran tente de leur expliquer "comment chercher dans la bibliothèque de leur choix". Ce qui ne répond absolument pas à leur problème. Il ne s'intéresse qu'aux limites de localisation, ce qui pour un écran d'aide correspondant à la présentation des différentes possibilités de limitation est un peu "limité". De plus, il commence par une phrase complètement énigmatique : **"la première ligne de l'écran vous indique dans quelle bibliothèque ou salle s'effectue la recherche, si le mot LIM apparaît à la suite"**.

## Ecran AIDE LIMITE RECH actuel

|   |                |                       |
|---|----------------|-----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE LIMITE RECH |
| COMMENT CHERCHER DANS LA BIBLIOTHEQUE DE VOTRE CHOIX ?  |                |                       |
| La première ligne de l'écran vous indique dans quelle bibliothèque ou salle s'effectue la recherche, si le mot LIM apparaît à la suite. |                |                       |
| Si le mot TOU apparaît sur la première ligne, la recherche s'effectue dans toutes les bibliothèques du réseau.                          |                |                       |
| Pour changer le domaine de recherche, utilisez les ordres LIM ou TOU  |                |                       |
| Pour revenir au catalogue de cette bibliothèque, tapez ICI  |                |                       |
| Vous pouvez taper TOU pour élargir la recherche à tout moment.  |                |                       |
| Numéro ou code :  |                | Puis touche ENV       |

### Les possibilités d'amélioration

Il serait nécessaire que cet écran corresponde mieux aux problèmes que peuvent se poser les usagers, à ce niveau de la recherche.

### Suggestion de présentation de l'écran AIDE LIMITE RECH

|  |                |                       |
|--|----------------|-----------------------|
| 176 PART DIEU DOCUMENTATION  | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE LIMITE RECH |
| Vous souhaitez limiter votre recherche par localisation. Tapez LOC.<br>Le système affichera uniquement les documents conservés dans les bibliothèques que vous aurez sélectionnées.                                  |                |                       |
| Vous souhaitez limiter votre recherche par langue. Tapez LAN.<br>Le système affichera uniquement les documents écrits dans la langue que vous aurez sélectionné.   |                |                       |
| Vous souhaitez limiter votre recherche par média. Tapez MED.<br>Le système affichera uniquement les documents du type que vous aurez sélectionné.(Livres, périodiques, films...)                                     |                |                       |
| Vous souhaitez limiter votre recherche par date. Tapez DAT.<br>Le système affichera uniquement les documents qui ont été publiés dans le créneau de dates que vous aurez indiqué.                                    |                |                       |
| Vous pouvez limiter votre recherche, si vous le souhaitez, simultanément par localisation, par langue, par média et par date.<br>Si vous souhaitez chercher dans l'ensemble des fonds de la bibliothèque. Tapez TOU. |                |                       |
| Votre code :   |                | Puis touche ENVOI     |

## 4.31 Les options de limitation de recherche.

### L'écran LOCALISATION

#### Les problèmes

La limitation par localisation nécessite la consultation successive de trois écrans, relativement chargés. Les indications "statut", "choisi" et "non choisi" qui s'affichent dès qu'il y a sélection d'une limite n'améliorent pas la lisibilité de l'écran. Le terme "statut" n'est pas très évocateur et le repérage des valeurs "choisies" au milieu de cette litanie de "non choisis" est problématique. Par ailleurs, l'affichage par défaut de la commande AVA sur les deux premiers écrans et ARR sur le troisième entraîne l'utilisateur dans un cercle vicieux dont il a beaucoup de difficultés à sortir (voir p.97 les commandes infernales)

| N° | Code   | Nom complet             | Statut     |
|----|--------|-------------------------|------------|
| 1  | PARIDI | PART-DIEU SALLE DE PRET | non choisi |
| 2  | PARDIS | PART-DIEU DISCOTHEQUE   | non choisi |
| 3  | PARBIB | SERVICE BIBLIOBUS       | non choisi |
| 4  | 1ARRDT | 1ER ARRondissement      | non choisi |
| 5  | 2ARRDT | 2EME ARRondissement     | non choisi |
| 6  | 3ARRDT | 3EME ARRondissement     | non choisi |
| 7  | 4ARRDT | 4EME ARRondissement     | non choisi |
| 8  | 5ARRDT | 5EME ARRondissement     | non choisi |
| 9  | 6ARRDT | 6EME ARRondissement     | non choisi |
| 10 | 7ARRDT | 7EME ARRondissement     | non choisi |
| 11 | 7GERLA | BIBLIOTHEQUE GERLAND    | non choisi |

ENVOI pour revenir à l'écran précédent -OU-  
Numero ou code de limite de recherche -OU-  
AVA - feuilleter en av SOM - nouvelle recherche  
RTR - retirer limites de LOC  
Numéro ou code : AVA puis touche ENV

A quelles localisations voulez-vous limiter vos recherches ?

| N° | Code   | Nom complet                | Statut     |
|----|--------|----------------------------|------------|
| 12 | 8ARRDT | 8EME ARRONDISSEMENT        | non choisi |
| 13 | 9VAISE | BIBLIOTHEQUE DE VAISE      | non choisi |
| 14 | 9DUCHE | BIBLIOTHEQUE LA DUCHERE    | non choisi |
| 15 | MINITL | - BIBLIOTHEQUES DE LYON    | non choisi |
| 16 | 9STRAB | SAINT RAMBERT BIBLIOTHEQUE | non choisi |
| 17 | PARENF | PART-DIEU SALLE ENFANTS    | non choisi |
| 18 | PARTFO | PART-DIEU FONDS ZERO       | non choisi |
| 19 | PARDOC | PART-DIEU DOCUMENTATION    | non choisi |
| 20 | PARINF | PART-DIEU INFO-ACTUALITE   | choisi     |
| 21 | MENIVA | 5E ARRDY MENIVAL           | non choisi |
| 22 | 7ENFAN | 7E ARRDY GUILLOTIERE       | non choisi |

ENVOI pour revenir à l'écran précédent -OU-  
 Numero ou code de limite de recherche -OU-  
 AVA - feuilleter en avant                      ARR - feuilleter en arrière  
 SOM - nouvelle recherche                      RTR - retirer limites de LOC  
 Numéro ou code : AVA                      Puis touche ENV

A quelles localisations voulez-vous limiter vos recherches ?

| N° | Code   | Nom complet          | Statut     |
|----|--------|----------------------|------------|
| 23 | CHRD   | C.H.R.D.             | non choisi |
| 24 | ECBART | ECOLE DES BEAUX-ARTS | non choisi |

ENVOI pour revenir à l'écran précédent -OU-  
 Numero ou code de limite de recherche -OU-  
 ARR - feuilleter en arrière  
 SOM - nouvelle recherche                      RTR - retirer limites de LOC  
 Numéro ou code : ARR                      Puis touche ENV

### Les possibilités d'amélioration

Pour alléger cet écran, il serait souhaitable d'indiquer uniquement les localisations sélectionnées. Plutôt que d'afficher des indications supplémentaires, il serait peut-être préférable que les localisations choisies apparaissent en surbrillance. Il est par ailleurs indispensable de supprimer les commandes par défaut AVA et ARR qui entraînent l'utilisateur dans un cycle infernal..

### L'aide / L'écran LOCALISATION

### Les problèmes

**Les écrans d'aide / limitations de recherche par localisation, par langue, par média et par date sont en anglais !!! Ils n'ont jamais été traduits.** Ce qui pour des écrans "d'aide" est plutôt original !

### Les possibilités d'amélioration

Il n'y a qu'une seule possibilité de les améliorer : les traduire !

### L'écran LIMITE DE LANGUE

La présentation de l'écran de limitation par langue ne pose pas spécialement de problèmes. Nous ne le reproduirons pas ici. Par contre, ainsi que nous l'avons déjà indiqué, l'écran d'aide correspondant n'a jamais été traduit.

### L'écran LIMITE MEDIA

### Les problèmes

L'apparition d'un second écran, sur lequel figure une seule option est relativement surprenante pour l'utilisateur qui ne comprend pas pourquoi tout ne figure pas sur un seul écran. Par ailleurs, la programmation par défaut des commandes AVA et ARR créent des perturbations. Comme pour la limitation par localisations, l'affichage par défaut de AVA sur le premier écran et de ARR sur le second entraîne l'utilisateur dans un cercle vicieux dont il a beaucoup de difficultés à sortir (voir p. 97 les commandes infernales)

176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM \*LIMITE MEDIA

Par quels médias voulez-vous limiter votre recherche ?

| N° | Code | Type de Média        |
|----|------|----------------------|
| 1  | CAR  | CARTES ET PLANS      |
| 2  | DEP  | DEPOUILLEMENT        |
| 3  | DOS  | DOSSIER              |
| 4  | FLM  | FILM. IMAGE PROJETEE |
| 5  | LGI  | LOGICIELS. INFORMATI |
| 6  | MON  | MONOGRAPHIE          |
| 7  | MSS  | MANUSCRIT            |
| 8  | PAR  | PARTITIONS MUSICALES |
| 9  | PER  | PERIODIQUE           |
| 10 | PHO  | PHOTO. NON PROJETES  |
| 11 | SER  | SERIE. COLL.         |

Touche ENV pour retour à l'aff. précédent -OU-  
 Numero ou code pour limiter la recherche -OU-  
 AVA - feuilleter en avant      SOM - nouvelle recherche  
 RTR - retirer limites de média

Numéro ou code : AVA      Puis touche ENV

176 PART DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      LIM \*LIMITE MEDIA

Par quels médias voulez-vous limiter votre recherche ?

| N° | Code | Type de Média |
|----|------|---------------|
| 12 | SON  | ENR. SONORE   |

Touche ENV pour retour à l'aff. précédent -OU-  
 Numero ou code pour limiter la recherche -OU-  
 ARR - feuilleter en arrière      SOM - nouvelle recherche  
 RTR - retirer limites de média

Numéro ou code : ARR      Puis touche ENV

## Les possibilités d'amélioration

Bien que la présence d'un second écran soit relativement perturbante pour l'utilisateur, il semble techniquement difficile de regrouper sur un seul écran l'ensemble des options. Par contre, comme pour les écrans de limite par localisations, il est indispensable de supprimer les commandes par défaut AVA et ARR.

## L'aide / l'écran LIMITE MEDIA

Comme nous l'avons déjà indiqué précédemment, l'écran d'aide correspondant n'a jamais été traduit.

## L'écran LIMITE DATE

## Les problèmes

La limitation par date nécessite l'utilisation d'opérateurs logiques (> ; >= ; < ; <= ; = ; #) dont le maniement n'est pas évident pour tout le monde. De plus, la formulation de la limitation par défaut "indéterminée" n'est pas très explicite.

```
176 PART DIEU DOCUMENTATION          CATALOGUE GEAC          TOU *LIMITE DATE
A quelles années de publication voulez vous limiter vos recherches?

Limite de date actuelle      : INDETERMINEE

Ceci signifie que vos recherches ne sont pas limitées par date.

Pour modifier une limite de date, tapez un signe de limite d'année et l'
année. Signes possibles;>. >=. <. >=. =. et #. Vous pouvez aussi ind
iquer une tranche de dates au moyen d'une virgule. Exemples :

<=1978          pour des références publiées avant et en 1978
= 1967          pour des références publiées en 1967
>1864. <1964   pour des références publiées entre 1864 et 1964
#1938          pour toutes références sauf celles de 1938

ENVOI pour retour à l'écran précédent      OU-
Saisissez une limite d'année              OU-
SOM - nouvelle recherche                   RTR - retirer lim. dates

Limite d'année ou code :                               Puis touche ENV
```

## Les possibilités d'amélioration

L'essentiel des difficultés d'utilisation de cet écran relève des problèmes de maniement des opérateurs logiques. Dans le cadre du système actuel, il semble donc très difficile à améliorer, excepté sur un détail. Il serait peut-être préférable de remplacer "indéterminée" par "néant" qui est plus familier aux usagers.

## L'aide / l'écran LIMITE DATE

Comme pour les autres options, il n'existe pas de version française de cet écran d'aide, ce qui pose d'autant plus de problèmes que le maniement des opérateurs logiques exigerait justement la présence d'un écran d'aide efficace.

## 5. L'étude des messages.

### 5.1 Les messages sibyllins.

#### Les problèmes

Certains messages indiquent à l'utilisateur qu'il y a un problème. mais, ils ne lui en expliquent nullement la nature. Exemple : "**Votre choix n'est pas reconnu par le système**". Certains sont un peu plus explicites, mais, deviennent parfois complètement incompréhensibles en raison du contexte d'affichage. Exemple : "**Cet ordre est impossible pour l'instant**" qui devient particulièrement déroutant lorsqu'il s'affiche à la suite de la frappe d'une commande proposée par le système, mais, en réalité "inaccessible".

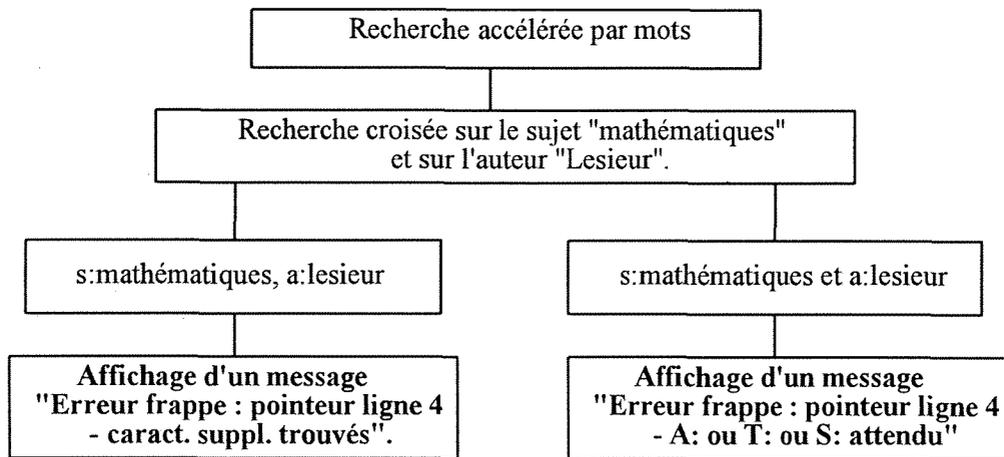
#### Les possibilités d'amélioration

Les messages d'erreur sont gérés par le système. Ils ne sont théoriquement pas modifiables localement. De plus, il semble que GEAC soit très réticent devant les corrections demandées par les établissements utilisateurs. Il serait pourtant souhaitable que ces messages soient profondément modifiés pour donner aux usagers en situation d'erreur les raisons de leurs difficultés. Il pourrait être très utile à l'utilisateur de savoir pourquoi son "choix n'est pas reconnu par le système" ou pourquoi tel "ordre est impossible pour l'instant".

## 5.2 Les messages incompréhensibles.

### Les problèmes

Certains messages sont parfaitement incompréhensibles. Par exemple, en recherche accélérée par mots, pour croiser un nom d'auteur et un sujet, il faut introduire chacun des éléments par un code, en l'occurrence "a:" et "s:" et les juxtaposer. Si, par erreur, l'utilisateur intercale une virgule ou un mot de liaison, le système affiche des messages complètement surréalistes.



Le processus de recherche accélérée par mots est, en lui-même, incompréhensible pour le profane, mais, cela ne justifie pas l'affichage de ce type de message, complètement hermétique !

### Les possibilités d'amélioration

Il est urgent de reformuler ces messages de telle sorte qu'ils indiquent explicitement à l'utilisateur l'erreur qu'il a commise.

## **VII. L'extension de la fonction réservation à l'OPAC.**

Jusqu'ici, la fonction réservation n'existait que sur la version Minitel de l'OPAC. Aujourd'hui, le bibliothèque municipale de Lyon a décidé d'étendre cette possibilité à l'ensemble des OPACs du réseau.

### **1. Les conditions d'accès à la fonction réservation.**

Elle doit être accessible à partir des écrans affichant les notices ABR et COM.

Elle implique de vérifier :

- le statut du document, puisque la réservation n'est possible que pour certaines catégories de documents.
- la situation du lecteur, puisqu'il ne peut cumuler plus de trois réservations simultanément et ne peut pas effectuer plusieurs réservations pour un même ouvrage.

#### **1.1 Contrôle du statut du document.**

L'accès à la fonction "réservation" doit être limitée en fonction de la localisation et du type du document.

Seuls les documents empruntables peuvent être réservés.

Tous les documents empruntables ne peuvent pas être réservés.

La possibilité de réserver un document dépend de sa localisation et de son type.

Seuls les documents localisés dans les bibliothèque du réseau (excepté à l'Ecole des Beaux-arts et au Centre d'Histoire de la résistance et de la déportation), la salle de prêt de la Part-Dieu, la bibliothèque des enfants, le fonds zéro, ainsi que certains ouvrages du silo peuvent être réservés (Liste complète des localisations autorisées en annexe).

Seuls peuvent être réservés les ouvrages pour adultes et pour enfants, de type LIVADU et LIVENF, les périodiques adultes et enfants, PERADU et PERENF (uniquement dans les annexes), les cassettes de texte et de langue, CASTEX et CASLAN et les partitions, PARTIT.

Lors de chaque demande de réservation, le système doit donc tester s'il existe un exemplaire susceptible d'être réservé.

Si les conditions de localisation et de type de prêt sont remplies, il affiche l'écran d'identification du lecteur, sinon, il affiche :

**\* Réservation impossible\***  
Pas de réservation pour ces exemplaires.  
Consultez le personnel de la bibliothèque.

## 1.2 Contrôle de la situation du lecteur.

La réservation n'est possible que si le lecteur est correctement identifié

### 1.21 Identification du lecteur.

Le premier écran de réservation sert donc à identifier le lecteur.

Celui-ci doit taper un code d'accès constitué de son numéro de carte, suivi d'une étoile, puis de sa date de naissance.

Si le numéro entré est inconnu, le système doit refuser l'accès à l'écran suivant et afficher :

Votre numéro de carte n'est pas reconnu par le système.  
Retapez votre numéro.

- jusqu'à ce que la chaîne de caractères entrée soit correcte
- ou jusqu'à ce que le nombre d'essais soit égal à trois.

Si au troisième essai, la chaîne de caractères n'est toujours pas exacte, le système affiche :

Votre numéro de carte n'est pas reconnu par le système.  
Pour réserver, adressez-vous aux bibliothécaires.

### 1.22 Contrôle de la date de validité de la carte du lecteur.

Si le lecteur est identifié, le système doit vérifier que le numéro de carte qui a été entré correspond à une carte en cours de validité.

- Si la limite de validité de la carte du lecteur est antérieure à la date du jour de la réservation, le système affiche :

\*Réservation impossible\*  
Votre carte est périmée.  
Veuillez renouveler votre inscription.

- Si le lecteur est régulièrement inscrit, le système passe au contrôle suivant.

### 1.23 Contrôle du compte du lecteur.

Le système doit vérifier s'il est en règle avec la bibliothèque, s'il n'a pas des ouvrages en retard et donc s'il a le droit d'emprunter.

- S'il n'y a pas de problème, le système passe au contrôle suivant.
- Sinon, le système affiche

**\*Réservation impossible\***  
Vous avez des ouvrages en retard.  
Vous pourrez en réserver d'autres dès que vous les aurez rapportés.

### 1.24 Contrôle du "compte réservation" du lecteur.

Un lecteur a le droit de faire trois réservations.

Il ne peut pas effectuer une seconde réservation sur un ouvrage pour lequel il a déjà une réservation en cours.

Il ne peut pas réserver simultanément plusieurs exemplaires du même ouvrage.

- Si le nombre de réservations du lecteur est inférieur à trois et si l'ouvrage concerné n'y figure pas, le système affiche l'écran choix résa qui va permettre à l'utilisateur de sélectionner l'exemplaire qu'il désire.

- Si le nombre de réservations est égal à 3, le système affiche :

**\* Réservation refusée \***  
Vous avez déjà trois réservations en cours.

- Si le lecteur a déjà réservé l'ouvrage, le système affiche.

**\* Réservation refusée \***  
Vous avez déjà réservé ce document.

## 2. Les écrans de réservation.

### 2.1 L'écran d'identification du lecteur.

Cet écran n'est accessible que si l'ouvrage est susceptible d'être réservé.

#### Ecran INTRO RESA

```
176 PART-DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      TOU *INTRO RESA

      Vous souhaitez réserver ce document

AUTEUR :
TITRE  :

      Tapez le numéro de votre carte de lecteur
      suivi de votre date de naissance (*JJMAA)
      Exemple : 27001001870663*240854

ABR - notice abrégée et cote      COM - notice complète
LIS - retour à la liste           SOM - nouvelle recherche

Tapez votre numéro:                puis touche ENVOI
```

### 2.2 L'écran de choix de l'exemplaire.

Cet écran n'est accessible que si le lecteur a la possibilité d'effectuer une réservation.

#### Ecran CHOIX RESA

```
176 PART-DIEU DOCUMENTATION      CATALOGUE GEAC      TOU *CHOIX RESA

      Vous souhaitez réserver ce document

AUTEUR :
TITRE  :

      S'il y a plusieurs localisations, sélectionnez celle qui vous intéresse.

N° Localisation      Cote      Nb Volumes      Etat      Retour le      Nb résas

Tapez son numéro OU :

ABR - notice abrégée et cote      COM - notice complète
LIS - retour à la liste           SOM - nouvelle recherche

Tapez un numéro ou un code:                Puis touche ENVOI
```

## 2.3 L'écran réservation.

L'accès à cet écran nécessite un contrôle préalable de l'état du document. Un document réservé peut être, en effet, en rayon ou en prêt.

### 2.31 Réserve d'un document en prêt.

Si le document sélectionné est en prêt, le système affichera l'écran suivant.

#### Ecran de RESERVATION d'un document en prêt

|  |                         |                   |                    |
|--|-------------------------|-------------------|--------------------|
| 176  | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC    | TOU *RESERVATION 2 |
| Vous souhaitez réserver ce document  |                         |                   |                    |
| AUTEUR :   |                         |                   |                    |
| TITRE :  |                         |                   |                    |
| LOCALISATION :   |                         |                   |                    |
| Ce document est actuellement en prêt<br>Vous serez avisés par courrier de son retour.                                  |                         |                   |                    |
| Il sera mis de côté pendant 8 jours.<br>Venez le chercher rapidement.<br>Passé ce délai, il sera remis en circulation. |                         |                   |                    |
| Pour CONFIRMER la réservation : tapez OUI<br>Pour ANNULER la réservation : tapez NON                                   |                         |                   |                    |
| Votre réponse :  |                         | Puis touche ENVOI |                    |

### 2.32 Réserve d'un document en rayon.

On ne peut exclure que certains usagers tentent de réserver des ouvrages disponibles à quelques mètres d'eux. Etant donné qu'il est impossible de paramétrer différemment la réservation sur le Minitel et sur l'OPAC, il semble difficile de bloquer informatiquement ces réservations fantaisistes. On peut néanmoins supposer que ces comportements ludiques demeureront marginaux et que les réservations d'ouvrages en rayon concerneront en fait, très majoritairement des documents localisés à distance, dans une des bibliothèques du réseau.

Si le document sélectionné est disponible, le système affichera donc l'écran suivant.

## Ecran de RESERVATION d'un document en rayon.

|  |                         |                |                    |
|--|-------------------------|----------------|--------------------|
| 176  | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | TOU *RESERVATION 1 |
| Vous souhaitez réserver ce document  |                         |                |                    |
| AUTEUR :   |                         |                |                    |
| TITRE :  |                         |                |                    |
| LOCALISATION :   |                         |                |                    |
| Il est actuellement disponible.  |                         |                |                    |
| A partir de demain, s'il n'a pas été emprunté entre temps<br>Il sera mis de côté pour vous pendant 48H.  |                         |                |                    |
| Consultez à partir de demain midi votre dossier lecteur<br>S'il vous est réservé, venez le chercher rapidement.<br>Passé ce délai, il sera remis en circulation. |                         |                |                    |
| S'il a été emprunté entre temps<br>Vous serez avisé par courrier de son retour.  |                         |                |                    |
| Pour CONFIRMER la réservation : tapez OUI  |                         |                |                    |
| Pour ANNULER la réservation : tapez NON  |                         |                |                    |
| Votre réponse :  |                         |                | Puis touche ENVOI  |

### 2.4 L'écran modification de la durée de la réservation.

Le système a été paramétré pour conserver en mémoire les réservations qui n'ont pas encore été satisfaites, pendant 180 jours.

L'écran suivant permet au lecteur d'indiquer s'il souhaite que sa demande soit conservée en mémoire jusqu'à ce qu'elle soit satisfaite, dans la limite des 6 mois ou s'il désire si elle n'a pas été satisfaite, qu'elle soit annulée plus tôt, dans un délais qu'il a la possibilité de préciser.

Pour cela, il suffit qu'il modifie le champ "fin de réservation" en y entrant n'importe quelle date comprise entre la date du jour + 1 et la date de fin de réservation affichée automatiquement par le système.

## Ecran DUREE RESA

|  |                         |                |                 |
|--|-------------------------|----------------|-----------------|
| 176  | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | TOU *DUREE RESA |
| Vous souhaitez réserver ce document  |                         |                |                 |
| AUTEUR :   |                         |                |                 |
| TITRE :  |                         |                |                 |
| LOCALISATION :   |                         |                |                 |
| Le système a été programmé pour conserver en mémoire votre demande<br>tant qu'elle n'a pas été satisfaite, pendant 6 mois. |                         |                |                 |
| Si vous souhaitez réduire cette limite.<br>modifiez la date inscrite ci-dessous  |                         |                |                 |
| FIN DE LA RESERVATION : Date du jour + 180<br>DATE DU JOUR : Date du jour  |                         |                |                 |
| Pour obtenir des précisions, tapez AID   |                         |                |                 |
| Pour continuer, appuyez sur la touche ENVOI  |                         |                |                 |

## 2.5 L'écran résumé.

## Ecran RESUME RESA

|  |                         |                       |                  |
|--|-------------------------|-----------------------|------------------|
| 176  | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC        | TOU *RESUME RESA |
| Vous avez réservé ce document  |                         |                       |                  |
| AUTEUR :   |                         |                       |                  |
| TITRE :  |                         |                       |                  |
| Nous avons bien noté votre réservation.<br>Le document sera à retirer à la Bibliothèque de : Localisation          |                         |                       |                  |
| Nous sommes actuellement le : date du jour<br>Votre réservation sera valable jusqu'au : date de fin de réservation |                         |                       |                  |
| ABR - notice abrégée et cote   |                         | COM - notice complète |                  |
| SOM - nouvelle recherche   |                         |                       |                  |
| Code:  | Puis touche ENVOI       |                       |                  |

### 3. Les écrans d'aide.

En fonction des problèmes posés par les écrans de réservation proposés, il semble nécessaire de prévoir quatre écrans d'aide : l'un derrière l'écran "intro résa" : AIDE INTRO RESA, un autre derrière l'écran "choix résa" : AIDE CHOIX, un derrière l'écran "durée résa" : AIDE DUREE et un dernier derrière l'écran "résumé résa" : AIDE RESUME RESA.

Il ne semble pas, par contre, indispensable de prévoir des écrans d'aide derrière les écrans "réservation 1 et 2". L'ensemble des informations nécessaires figure, en effet, sur les écrans concernés. D'autre part, le type de réponse - par oui ou par non - , qu'ils exigent, peut difficilement prêter à confusion

#### 3.1 L'écran AIDE INTRO RESA.

|   |                |                      |
|---|----------------|----------------------|
| 176 PART-DIEU DOCUMENTATION   | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE INTRO RESA |
| <p>Vous souhaitez réserver un document<br/>qui est actuellement en prêt<br/>ou qui est conservé dans une autre bibliothèque du réseau.</p>  |                |                      |
| <p>Vous devez taper un code d'accès qui va permettre de vous identifier</p>   |                |                      |
| <p>Ce code se compose : - du numéro qui figure sur votre carte de lecteur<br/>tapé sans espaces<br/>- suivi du signe *<br/>- puis de votre date de naissance.</p>   |                |                      |
| <p>Ex. Votre carte porte le numéro 27001001870663<br/>Vous êtes né le 22 mars 1968<br/>Vous tapez 27001001870663*220368<br/>Soit "27001001870663", le numéro de votre carte, le signe "*" "<br/>"22", le jour de votre naissance, "03", le mois de votre naissance,<br/>"68", l'année de votre naissance.</p> |                |                      |
| Votre code d'accès:   |                | puis touche ENVOI    |

### 3.2 L'écran d'AIDE CHOIX.

|     |                         |                |                 |
|-----|-------------------------|----------------|-----------------|
| 176 | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE CHOIX |
|-----|-------------------------|----------------|-----------------|

Si plusieurs localisations vous sont proposées  
Vous devez choisir celle qui vous intéresse  
en tapant la numéro qui se trouve à gauche.

Exemple :

| N° | Localisation | Cote   | Volume | Etat     | Retour le | Nb résas |
|----|--------------|--------|--------|----------|-----------|----------|
| 1  | P-DIEU PRET  | 301.12 | FEM    | En prêt  | 010499    | 002      |
| 2  | 5E ARRDY ADU | 301.12 | FEM    | En rayon |           | 000      |
| 3  | GERLAND ADU  | 301.12 | FEM    | En rayon |           | 000      |

Si vous êtes intéressé par l'exemplaire de la bibliothèque de Gerland  
Tapez le chiffre 3

Pour abandonner la réservation tapez :

|                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| ABR - notice abrégée et cote | COM - notice complète    |
| LIS - retour à la liste      | SOM - nouvelle recherche |

Votre numéro ou un code : \_\_\_\_\_ puis touche ENVOI

### 3.3 L'écran d'AIDE DUREE.

|     |                         |                |                 |
|-----|-------------------------|----------------|-----------------|
| 176 | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC | TOU *AIDE DUREE |
|-----|-------------------------|----------------|-----------------|

Si l'ouvrage que vous souhaitez réserver n'est pas rapidement disponible,  
l'ordinateur a été programmé pour conserver en mémoire votre demande  
pendant 6 mois.

Si cela vous convient  
Faites ENV. pour quitter l'aide et revenir sur l'écran précédent.  
Puis faites ENV. pour passer à l'écran suivant.

Si, par contre, vous savez qu'au delà d'un certain délai, l'ouvrage ne vous  
intéressera plus. vous pouvez modifier en conséquence la date de fin de  
réservation.

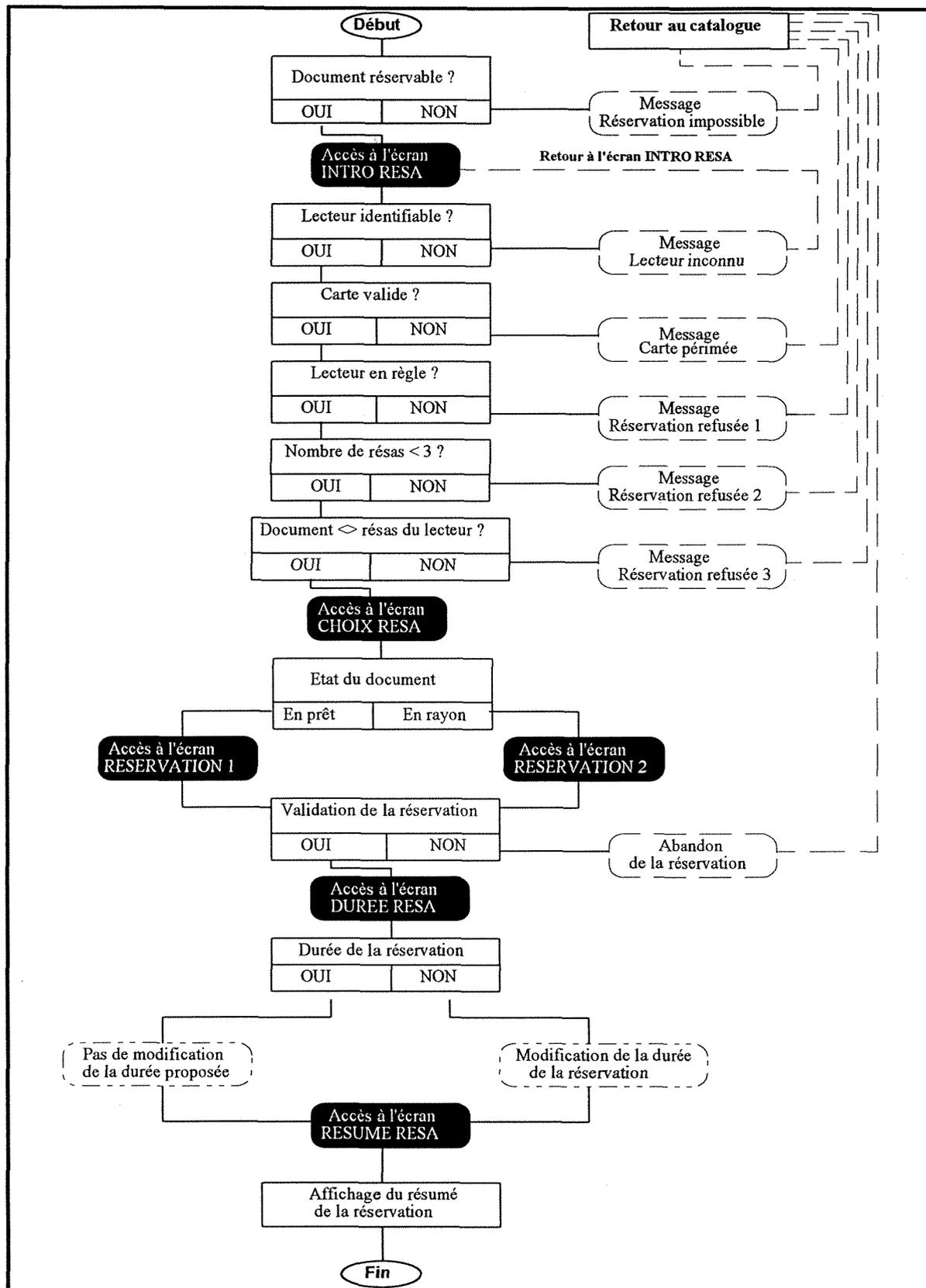
Pour modifier la date affichée.  
Faites ENV. pour quitter l'aide et revenir sur l'écran précédent.  
Tapez sur la date affichée en surbrillance VOTRE PROPRE DATE LIMITE.  
(Cette date doit être comprise entre la date du jour et la date proposée par  
le système).  
Puis faites ENV pour passer à l'écran suivant.

Pour quitter cet écran et revenir à votre réservation  
appuyez sur la touche ENVOI

### 3.4 L'écran d'AIDE RESUME RESA.

|   |                         |                          |                       |
|---|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 176   | PART-DIEU DOCUMENTATION | CATALOGUE GEAC           | TOU *AIDE RESUME RESA |
| <p>Vous venez de réserver un document.<br/>Le système a pris en compte votre réservation.</p>                                       |                         |                          |                       |
| <p>L'écran précédent vous a indiqué le nom de la bibliothèque<br/>où vous pourrez retirer l'ouvrage, lorsqu'il sera disponible.</p> |                         |                          |                       |
| <p>Si vous souhaitez connaître son adresse exacte et ses horaires d'ouverture<br/>tapez ADR</p>                                     |                         |                          |                       |
| <p>Si vous désirez d'autres précisions, consultez le personnel de la bibliothèque</p>   |                         |                          |                       |
| <p>Pour quitter cet écran et revenir au catalogue, tapez :</p>  |                         |                          |                       |
| ABR - notice abrégée et cote  |                         | COM - notice complète    |                       |
| LIS - retour à la liste   |                         | SOM - nouvelle recherche |                       |
| Code :  |                         | puis touche ENVOI        |                       |

## 4. Organigramme de la fonction réservation.



## Conclusion

Au cours de cette étude de l'OPAC de la Bibliothèque municipale de Lyon, nous avons tenté d'identifier les problèmes que pouvait rencontrer un utilisateur néophyte, confronté à l'interrogation d'un catalogue en ligne.

Dans les mois à venir, l'implantation de l'interface graphique Géopac devrait permettre d'en améliorer la lisibilité et la cohérence et contribuer à résoudre un certain nombre des difficultés que nous avons évoquées. Toutefois, son installation impliquant le remplacement des terminaux dédiés actuels par des PC sous Windows, il semble exclu que Géopac soit, avant plusieurs années, étendu à l'ensemble du réseau. Par ailleurs, l'implantation d'un environnement graphique ne résoudra pas la totalité des problèmes que nous avons rencontrés.

Au regard des critères de qualité que nous avons défini au départ, il semble donc essentiel d'insister sur quelques points. Parmi les suggestions que nous avons été amenés à formuler au cours de cette étude, certaines nous apparaissent, en effet, particulièrement importantes pour l'amélioration de la qualité de l'OPAC.

- D'abord, pour améliorer l'efficacité de la recherche, il nous semble indispensable d'entrer dans la base bibliographique la liste d'autorité et les liens entre les notices. En effet, l'absence de renvois d'autorité aggrave les difficultés de la recherche précoordonnée par sujet (plus fort pourcentage d'utilisation et plus fort taux d'échec), en exigeant de l'utilisateur, à priori, la connaissance exacte des vedettes matières employées pour l'indexation.
- Par ailleurs, dans la mesure où - en particulier en accès par sujet - la recherche par mots permet, dans la plupart des cas, d'obtenir de meilleurs résultats que la recherche précoordonnée, il nous paraît souhaitable d'essayer d'orienter les utilisateurs dans cette direction. Et, pour ce faire, il nous semble indispensable d'en simplifier l'accès.
- Il nous paraît également souhaitable, pour améliorer les fonctionnalités du système, de supprimer les recherches par auteur-titre et par numéro. En effet, ces accès totalement inutilisés ne semblent pas présenter d'intérêt pour les usagers et ne risquent que de les induire en erreur.
- Il nous semble, également, fondamental d'améliorer la lisibilité, la compréhensibilité et la cohérence des écrans. Nous avons donc été amenés à suggérer un certain nombre de modifications dans ce domaine. Dans le cadre de ces propositions, nous nous sommes, tout particulièrement, intéressés à l'accessibilité et à la qualité des écrans d'aide afin qu'ils apportent une information spécifique, réellement adaptée à la situation qui en a motivé l'affichage.

▪ Enfin, pour la fiabilité du logiciel, il nous est apparu indispensable d'en éliminer les erreurs : écrans rédigés en anglais qui n'ont jamais été traduits (écrans d'aide/options de limitation de recherche), affichages erronés ("dossier lecteur inaccessible par Minitel"), enchaînements d'écrans problématiques.

*En préalable à toute concrétisation, indépendamment de leur faisabilité informatique, ces propositions devront, bien sur,<sup>39</sup> être testées auprès des utilisateurs afin de vérifier si elles permettent effectivement d'améliorer l'utilisabilité de l'OPAC.*

Par ailleurs, parmi elles, certaines ne posent aucun problème technique de réalisation. Mais, d'autres risquent d'être humainement ou informatiquement plus difficiles à réaliser :

▪ Il est, en effet, relativement simple de corriger les informations manifestement erronées, de traduire les écrans anglophones, de modifier la présentation des écrans de recherche gérés par la bibliothèque ou d'améliorer l'accessibilité et la qualité des écrans d'aide.

▪ Par contre, il risque d'être extrêmement fastidieux pour les bibliothécaires d'entrer les liens et la liste d'autorité sur la base bibliographique. En effet, bien qu'ils considèrent cela comme une priorité, cette tâche, en l'absence de système de saisie automatisé, risque d'être très lourde pour les professionnels.

▪ Il sera également très difficile de modifier les enchaînements d'écrans imprévisibles ou irréversibles (commandes infernales) qui condamnent l'utilisateur à recommencer l'ensemble de sa recherche s'il commet la moindre erreur de manipulation, dans la mesure où ils relèvent de la structure interne de l'application.

▪ La suppression de l'affichage des accès par auteur-titre et par numéro est également susceptible de poser problème dans la mesure où elle nécessite la modification d'un écran système (écran choix rech.) qui ne peut théoriquement être manipulé que par GEAC.

▪ Enfin, certaines modifications destinées à inciter à la recherche par mots devraient être très faciles à réaliser (insertion dans les écrans de recherche par auteur, par titre et par sujet d'un message d'orientation vers la recherche par mots). Par contre, d'autres risquent d'être beaucoup plus délicates, car, elles touchent également des écrans systèmes (modification des écrans de recherche par mots pour en simplifier l'accès, révision de l'ordre des accès sur l'écran choix rech pour orienter l'utilisateur vers ce type de recherche).

---

39. Il ne nous semble, en effet, pas nécessaire de tester auprès des usagers les corrections qui s'imposent à l'évidence (suppression des informations erronées, traduction des écrans non francophones, amélioration de la base bibliographique).

A la Bibliothèque municipale de Lyon, dans le cadre du développement du réseau multimédia, l'utilisateur pourra, bientôt, consulter sur une même station de recherche, l'OPAC, des bases de données sur CD-ROM, de nombreux documents numérisés, et interroger par Internet les catalogues des bibliothèques du monde entier. Nous espérons donc que les propositions que vous avons été amené à effectuer au cours de ce stage, pourront, à leur niveau, contribuer à faciliter l'accès à ce formidable réseau documentaire.

## BIBLIOGRAPHIE

### Bibliographie/OPACs.

EFTHIMIADIS, Efthimis Nikolaos, NEILSON, Colin. *A classified bibliography on online public access catalogues*. [London] : British library, cop.1989. XIX-143 p. (British library information guides ; 10).

### Les systèmes.

Dossier : Logiciels. *Interlignes*, 1988, n° 5, p.2-15

GOURDIER, Annie, MAISONNEUVE, Marc. *Les systèmes de gestion de bibliothèques : les logiciels disponibles sur le marché français, description, utilisation*. Paris : A jour, 1991. 1112 p.

[WESTLAKE. 1992]\*. WESTLAKE, Duncan R. *Geac : a guide for librarians and systems managers*. Aldershot, Hants ; Brookfield, Vermont : Ashgate publishing, 1992. XIV-303 p.

### Généralités/OPACs.

ADAMS, Judith. Le catalogue informatique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t. 34, n°1, p.10-17.

BARC, Annick. *Les aides à l'écran : fonctions et usages*. Villeurbanne : ENSSIB, 1992. 48 f. Projet de recherche pour le DSB : 1992 ; 1.

[BELLIER. 1988]. BELLIER, Nicole, ESTEOULE, Béatrice. Histoire d'OPACs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°3, p. 224-226.

BERTRAND, Roland. Le catalogue, les bibliothèques et la modernité. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t.36, n°4, p.295-302

[BLANC-MONTMAYEUR. 1989]. OPAC ou à la trinité, l'indispensable langage naturel : entretien avec Martine Blanc-Montmayeur, Bibliothèque municipale de Valence. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, p. 60-62.

BONY, Françoise, DERIEZ, René. Logiciels pour bibliothèque : y a t-il des bons et des mauvais systèmes ? *Livres de France*, 1990, n°121, p.37-58.

DAVAINE, Martine, QUEYROUX, Fabienne. Informatisation, accès libre et service public : une expérience à Paris XII. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, t.38, n°2, p. 64-71.

ESTEOULE, Béatrice. Les accès publics en ligne. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, p.18-21.

HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. Subject searching behaviour at the library catalogue and at the shelves : implications for online interactive catalogues. *Journal of documentation*, 1987, vol. 43, n°4, p.303-321.

HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. Evaluating the impact of an online library catalogue on subject searching behaviour at the catalogue and at the shelves. *Journal of documentation*, 1990, vol.46, n°4, p. 318-338.

[HANCOCK-BEAULIEU. 1991]. HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. Les catalogues en ligne jugés par les utilisateurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t.36, n°4, p.312-316.

[HANCOCK-BEAULIEU. 1993]. HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. Online catalogues : a review of the research programme in the U.K. In : *Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs), recherche exploratoire* : rapport de l'étude réalisée dans le cadre du programme PARINFO (programme d'aide à la recherche en information), novembre 1991 - janvier 1993. Février 1993. p.6-13.

[LE LOARER. 1989]. LE LOARER, Pierre. Opacité et transparence des catalogues informatisés pour l'utilisateur. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, p.64-77.

[LE MAREC. 1989.1]. LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1989. 92 p. (Etudes et recherche).

[LE MAREC. 1989.2]. LE MAREC, Joëlle. Les opaques sont-ils opaques ? : la consultation des catalogues informatisés à la B.P.I. du Centre Pompidou. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, p.78-85.

[LE MAREC. 1990]. LE MAREC, Joëlle. La consultation des catalogues informatisés à la B.P.I. : ancien usage, nouvel usage. *Documentaliste*, 1990, vol.27, n°1, p. 5-7.

MITEV, Nathalie Nadia. L'automatisation des catalogues : interaction utilisateur/système. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°3, p. 238-247.

MITEV, Nathalie. HILDRETH, Charles R.. Les catalogues interactifs en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis : systèmes et interfaces. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, p.22-33.

[PARINFO. 1993]. *Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs), recherche exploratoire* : rapport de l'étude réalisée dans le cadre du programme PARINFO (programme d'aide à la recherche en information), novembre 1991 - janvier 1993. Février 1993.

PENICHON, Mireille. La réponse est oui, mais, quelle est la question ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t.36, n°2, p.142-144.

[POULAIN. 1988]. POULAIN, Martine. Usages en bibliothèque publique. In : *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Sous la direction de Martine Poulain. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1988. p. 195-213.

POULAIN, Martine. PARINFO. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°6, p.88-89.

ROSENTHAL, J.A.. Les Murailles s'écroulent : l'impact de l'ère électronique sur les bibliothèques et leurs utilisateurs. *Bulletin d'informations de l'ABF*, 1989, t. 34, n° 145, p. 6-11.

[WITT. 1989.1]. WITT, Maria. Simplification ou complication ? : quelques réflexions sur la constitution d'un catalogue en ligne à la médiathèque de la Villette. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, p. 48-59.

[WITT. 1989.2]. WITT, Maria. Lisibilité de l'OPAC. *International cataloguing and bibliographic control*, 1989, vol.18, n°4, p.51-56.

[WITT. 1991]. WITT, Maria. L'utilisation des catalogues par le public de la Villette. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t.36, n°4, p.339-340.

[WITT. 1993]. WITT, Maria. *Enquête sur l'usage du catalogue de la médiathèque de la cité des sciences et de l'industrie*. Paris, Médiathèque de la cité des sciences, 1993. (A publier dans les actes du 17ème colloque de l'ELAG).

### ***Minitels.***

BARBIER-BOUVET, Jean-François. Portrait de groupe avec Minitel : petite ethnographie des utilisateurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, n° 3, p.230-234

GUYOT, Brigitte. Des minitels dans les bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°3, p. 240-243.

### ***Problèmes d'indexation.***

[GSI-ERLI. 1992]. GSI-ERLI. *Etude du répertoire d'autorité-matière encyclopédique et alphabétique unifié RAMEAU* : rapport final. Charenton-le-Pont (94227) : GSI-ERLI, 1992.

## Psychologie de l'utilisateur.

[GRAESSER. 1981]. GRAESSER, Arthur C. , ROUANET, Henry, De LLENBACH. Incorporating inferences in narrative representations : a study of how and why. *Cognitive psychology*, 1981.

[KOLMAYER. 1992]. KOLMAYER, Elisabeth. Bases de données grand public et organisation des connaissances. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°6, p. 8-13.

[KOLMAYER. 1993]. KOLMAYER, Elisabeth. Analyse des échanges opérateur-système lors de l'interrogation de GEAC 9000. In : *Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs), recherche exploratoire : rapport de l'étude réalisée dans le cadre du programme PARINFO (programme d'aide à la recherche en information), novembre 1991 - janvier 1993. Février 1993. p. 75-85.*

## Ergonomie des OPACs.

[BARTHET. 1988]. BARTHET, Marie-France. *Logiciels interactifs et ergonomie : modèles et méthodes de conception*. Paris : Dunod, 1988. XII-219 p. (Dunod informatique).

BISSERET, André. Pour une psychologie ergonomique des systèmes documentaires. *Documentaliste*, 1983, vol.20, n°1, p. 6-10.

FRANCE. Commission centrale des marchés. Groupe permanent d'étude des marchés de traitement de l'information, de matériels de communication et prestations connexes. *Conduite de projet informatique : ergonomie des logiciels*. Paris : Les éditions d'organisation, 1990. 164 p.

COUTAZ, Joëlle. *Interface Homme-ordinateur : conception et réalisation*. Paris : Dunod, 1990. IX-4(5 p. (Dunod informatique).

EBOUEYA, Michel. Les interfaces graphiques dans la communication homme-ordinateur. In : *Les interfaces intelligentes dans l'information scientifique et technique : Cours INRIA, 18-22 mai 1992, Klingenthal (Bas-Rhin). (78153) Le Chesnay : Institut national de recherche en informatique et en automatique, 1992. p. 43-74.*

FRANCE. Ministère de la Recherche et de l'enseignement supérieur. *L'ergonomie des logiciels : un atout pour la conception des systèmes informatiques*. Paris : La Documentation française, 1987. 111p. (Les cahiers "technologie, emploi, travail" ; 4).

MEINADIER, Jean-Pierre. L'interface utilisateur : pour une informatique plus conviviale. Paris : Dunod, 1991. VIII-222 p.

[SENACH. 1990]. SENACH, Bernard. *Evaluation ergonomique des interfaces Homme/machine : une revue de la littérature*. Valbonne (06560) : INRIA, 1990. 68 p.

[SPERANDIO. 1983]. SPERANDIO, Jean Claude, BOUJU, F. L'exploration visuelle de données numériques présentées sur écran cathodique. *Le travail humain*, 1983, t.46, n°1. p.49-63.

## Evolutions et améliorations des techniques.

[BERTRAND-GASTALDY. 1986]. BERTRAND-GASTALDY, S. Improved design of graphic displays in thesauri through technology and ergonomics. *Journal of documentation*, 1986, vol.42, n°4, p.225-251.

[CAHIERS DU CRISS. 1990]. Recueil de dialogues homme-machine en langue naturelle écrite. *Les cahiers du CRISS*, 1990, n°17. 169 p.

CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric. L'Hypertexte : une nouvelle approche de l'information. *Documentaliste*, 1989, vol.26, n°2, p. 71-75.

COTE, Pauline, BIELLE, Christian. Modélisation de l'utilisateur dans une interface de recherche de l'information. *Documentation et bibliothèques*, avril-juin 1991, p.65-70

DESCHATELETS, Gilles. L'Homo médiaticus vs l'interface masquée : un combat à finir. *Documentation et bibliothèques*, avril-juin 1985, p. 55-66.

[DUNCAN. 1987]. DUNCAN, E.B., Mc ALEESE, R. Intelligent access to databases using a thesaurus in graphical form . In : *Online information 87*, 11th international online information meeting, London, 8-10 December 1987. Oxford ; Medford, New Jersey : Learned information, [1988 ?]. p. 377-387.

[HJERPPE. 1986]. HJERPPE, Roland. Project Hypercatalog. In *Intelligent information systems for the information society*. Ed. by B. C. Brookes. Amsterdam : Elsevier science publishers BV, 1986. 244p.

LE CROSNIER, Hervé. Une introduction à l'hypertexte. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t.36, n°4, p. 280-294.

[SINNO-RONY. 1991]. SINNO-RONY, Sandra. Les Hypercatalogues. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t.36, n°4, p.303-311.

[SINNO-RONY. 1993]. SINNO-RONY, Sandra. *OPAC et hypertexte* . Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1993. 31 p. Mem. D.E.A : Information scientifique et technique : Paris VII : 1990.

\*Les références précédées d'une indication entre crochets carrés [LE MAREC. 1989,1] sont citées dans le mémoire.

# ANNEXES

## SOMMAIRE

### **Annexe 1.**

Enquête sur la catalogue informatique de la Bibliothèque municipale de Lyon.

### **Annexe 2.**

Réponse de GEAC au club d'utilisateurs GEAC Glis.

### **Annexe 3.**

Liste des localisations autorisant la réservation à la Bibliothèque municipale de Lyon.

## **Annexe 1**

Enquête sur la catalogue informatique de la Bibliothèque municipale de Lyon

# merci de remplir ce questionnaire pour nous aider à mieux adapter le catalogue informatique à vos besoins

(entourez les mentions choisies et déposez le questionnaire rempli au bureau de renseignements)

Dans quel cadre faites-vous  
une recherche documentaire ?

loisirs      études      profession

Quel est le thème de votre recherche :

Quel type de recherche  
avez-vous choisi ?

TIT      AUT      AUT/TIT  
SUJ      NUM      MOT

Ecrivez votre question telle que vous l'avez tapée :

Comment jugez-vous le résultat  
de votre recherche ?

Pas satisfaisant      Assez satisfaisant  
Satisfaisant      Très satisfaisant

Avez-vous utilisé des limitations  
pour votre recherche ?

oui    non

si oui, laquelle ?

LAN      DAT      LOC      MED

Avez-vous utilisé les touches  
de fonction du clavier ?

oui    non

si oui, lesquelles ?

AVA      ARR      SOM      COM  
ABR      LIS      CHO

Avez-vous pu savoir où se trouve  
votre document ?

oui    non

Avez-vous pu savoir si le document  
était empruntable ou  
en consultation sur place ?

oui    non

Trouvez-vous l'utilisation  
du catalogue ?

Très difficile      Difficile  
Moyennement facile      Facile

Avez-vous utilisé  
les écrans d'aide ?

oui    non

Avez-vous sollicité  
l'aide du personnel ?

oui    non

Avez-vous des remarques ou suggestions à formuler ?



# enquête sur le catalogue informatique

Dans le cadre des ses objectifs de CRM, le pôle documentaire a réalisé une enquête sur l'utilisation par le public du module de recherche documentaire en ligne.

Un questionnaire a été diffusé dans différentes salles du pôle documentaire (salles de documentation du 2ème étage, salle de référence, documentation régionale)

voici les questions posées et les réponses recueillies :

**dans quel cadre faites-vous une recherche documentaire ?**

|                   |       |
|-------------------|-------|
| étude.....        | 84 %  |
| loisirs.....      | 6,5%  |
| profession.....   | 6,5 % |
| sans réponse..... | 3 %   |

**quel est le thème de votre recherche ?**

.....(réponse libre)

**quel type de recherche avez- vous choisi ?**

|              |        |
|--------------|--------|
| suje.....    | 44,5 % |
| tit.....     | 25 %   |
| aut.....     | 16 %   |
| mot.....     | 16 %   |
| aut/tit..... | 8 %    |

nb : total supérieur à 100 %, plusieurs types de recherche pouvant être utilisés pour une même recherche

**écrivez votre question telle que vous l'avez tapée**

.....(réponse libre)

comment jugez-vous le résultat de votre recherche ?

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| satisfaisant .....       | 35,5 % |
| assez satisfaisant ..... | 25 %   |
| très satisfaisant.....   | 12 %   |
| total.....               | 72,5 % |
| pas satisfaisant .....   | 21 %   |
| sans réponse .....       | 6,5 %  |

avez-vous utilisé des limitations pour votre recherche ?

|                   |        |
|-------------------|--------|
| non .....         | 73,5 % |
| oui.....          | 8 %    |
| sans réponse..... | 18,5 % |

si oui, laquelle ?

|           |        |
|-----------|--------|
| loc ..... | 67 %   |
| dat.....  | 16,5 % |
| med ..... | 16,5 % |
| lan ..... | 0 %    |

avez-vous utilisé les touches de fonction du clavier ?

|                   |        |
|-------------------|--------|
| oui.....          | 87 %   |
| non .....         | 10,5 % |
| sans réponse..... | 2,5 %  |

si oui, les quelles ?

|           |        |
|-----------|--------|
| som ..... | 77,5 % |
| ava.....  | 63,5 % |
| arr ..... | 60,5 % |
| lis.....  | 57,5 % |
| cho ..... | 36,5 % |
| com ..... | 21 %   |
| abr ..... | 4 %    |

avez-vous pu savoir où se trouve votre document ?

|                    |        |
|--------------------|--------|
| oui .....          | 75 %   |
| non .....          | 18,5 % |
| sans réponse ..... | 6,5 %  |

avez-vous pu savoir si le document était empruntable ou à consulter sur place ?

|                    |      |
|--------------------|------|
| oui .....          | 83 % |
| non .....          | 8 %  |
| sans réponse ..... | 9 %  |

trouvez-vous l'utilisation du catalogue :

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| facile .....             | 41 %   |
| moyennement facile ..... | 34 %   |
| .....                    | 75 %   |
| difficile .....          | 10,5 % |
| très difficile .....     | 8 %    |
| .....                    | 18,5 % |
| sans réponse .....       | 6,5 %  |

avez-vous utilisé les écrans d'aide ?

|                    |        |
|--------------------|--------|
| non .....          | 85,5 % |
| oui .....          | 9 %    |
| sans réponse ..... | 5 %    |

avez-vous sollicité l'aide du personnel ?

|                    |       |
|--------------------|-------|
| oui .....          | 58 %  |
| non .....          | 39,5% |
| sans réponse ..... | 2,5 % |

## **Annexe 2**

Réponse de GEAC au club d'utilisateurs GEAC Glis.

**CLUB UTILISATEURS GEAC**  
Bibliothèque Publique d'Information  
19, rue Beaubourg  
75191 PARIS CEDEX 04

Paris, le 15 avril 1993

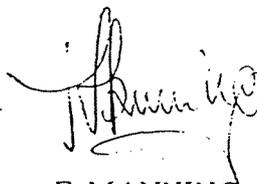
Référence : FM/2008

Objet : votre courrier réf. ME/FPS/FC/MW/ME/0104-93

Mesdames, Messieurs,

Nous avons bien reçu vos demandes concernant l'évolution du produit BCS GLIS et vous remercions de cette initiative que nous trouvons excellente dans son principe. Veuillez trouver ici nos réponses, avec nos excuses pour le léger dépassement de délais occasionné.

En espérant que ces éléments répondent à vos attentes, nous vous prions de recevoir nos amicales salutations.



F. MANNING

Copie : Florence CASAROMANI (Villette)  
Maria WITT (Villette)  
Bibliothèque municipale de Bagneux (archivage)

## REPONSES AU CLUB DES UTILISATEURS GEAC Groupe de travail BCS-GLIS

### 1) AFFICHAGE

*Nous proposons un standard, disponible actuellement à la Villette, pour l'affichage des notices. (intitulés des zones). Voir annexe ci-joint.*

La proposition de standard concernant les libellés de certaines rubriques d'affichage d'écran abrégé et complet de notices de différents médias nous semble partir d'une bonne intention. Cette demande est aisée à mettre en oeuvre pour chaque site équipé de GLIS - BCS. Elle nous semble toutefois appeler quelques remarques de fond. Cette demande de prise en charge de ce type de paramétrage par GEAC pour tous les sites BCS pose deux questions :

- . Principe d'autonomie ou standard assumé par GEAC ?
- . Idée d'un standard : jusqu'où ?

Lors des installations BCS qui ont eu lieu, tous les sites ont été familiarisés, si ce n'est formés, à la manipulation des BTPROD qui permettent l'adaptation de ce type d'affichage à leurs besoins. Ce principe, qui visait à une plus grande autonomie des sites en ce qui concerne ce type de paramétrage, nous avait semblé préférable au fait d'imposer un "standard" uniquement manipulable par GEAC.

L'utilisation faite par La Villette nous montre d'ailleurs un exemple qui nous semble contestable de l'autonomie laissée. Sur les exemples joints, tous peuvent constater que le souci d'esthétique soigneusement respecté par GEAC ne l'a pas été par La Villette : le nombre de blancs pour afficher le début des données dans les rubriques proposées aurait dû être supérieur d'un point pour les types de notices MON ("livre"), PER ("périodique"), SER ("collection"), SON ("cassette"), LGI ("logiciel").

Si ces soucis d'esthétique ne sont pas respectés, nous pourrions alors être enclins à penser qu'effectivement un standard doit pouvoir exister, comme le propose le Club Utilisateurs, ce standard n'étant alors manipulable que par GEAC.

De plus, si nous louons l'idée de l'élaboration d'un standard (combien plus facile à manipuler pour nous !), nous attirons votre attention qu'au delà du changement de certains de ces libellés, la proposition d'un standard gagnerait à être soigneusement étudiée par et pour TOUS les sites BCS avant sa mise en oeuvre.

En effet, il nous est fréquemment arrivé, pour satisfaire aux besoins de certains sites, de modifier une bonne partie des codes internes (micodes, par exemple). L'adoption d'un standard à ce propos risquerait fort de se heurter aux besoins de certains sites (exemples évidents : BPI, Bibliothèque de France... et La Villette concernant les affichages de références).

Enfin, un certain nombre de sites peuvent se heurter à un problème de moyens concernant les types de médias à afficher. En effet, peu de sites ont la diversité de médias de La Villette, et peu de sites bénéficient de la place mémoire nécessaire pour ingérer une taille de BTPROD qui devient assez conséquente quand on incrémente des médias supplémentaires dans ces programmes.

En conclusion, nous pensons que la demande faite ici (à savoir que GEAC prenne en charge la concrétisation de ce standard) est contradictoire avec le principe d'autonomie exercé par les sites. Il nous aurait semblé plus logique que, pour bénéficier à plein de ce potentiel d'autonomie, ce type de question soit débattue au sein du Club et mise en oeuvre par l'ensemble des utilisateurs BCS.

Si GEAC prend en charge la concrétisation des standards d'affichage (en respectant des règles élémentaires d'esthétique), nous demandons en contrepartie que les sites renoncent à leur autonomie en ce domaine et nous nous réservons d'étudier les implications de chaque proposition du Club Utilisateurs avant de décider leur implantation.

Si les sites préfèrent garder leur autonomie, nous souhaitons alors instamment que les standards proposés par le Club soient implémentés par les utilisateurs eux-mêmes et suivent des règles générales d'indentation des données qui ont toujours été les nôtres.

## 2) RECHERCHE PAR MOT

*La recherche par mot n'est pas claire pour l'utilisateur. Actuellement, même si la recherche est en mode LIMITE, la recherche par mot s'effectue dans la totalité de la base. Le tableau présente à l'utilisateur les détails de la recherche dans tous les fichiers mais seul le résultat final prend en compte la ou les limite(s). Il est souhaitable que la recherche se fasse selon les limites choisies.*

*Autre solution : l'affichage des résultats s'effectue en deux étapes. D'abord les résultats obtenus sans limite, puis les résultats obtenus avec la ou les limite(s).*

L'ergonomie d'affichage n'est certes pas optimale pour les utilisateurs. Cependant, en désaccord avec vous, il nous semble que le principe de la recherche tel qu'il existe (c'est à dire sur la totalité de la base) a le mérite de montrer à l'utilisateur immédiatement qu'il est possible d'élargir éventuellement sa recherche à tout le fonds, plutôt que de restreindre d'emblée la recherche aux limites posées.

Dans tous les cas de figure, il est impossible de modifier le standard existant.

## 3) UNIFORMISER L'ORDRE CHO

*Actuellement il ne fonctionne pas de la même manière dans tous les modes de recherches. Nous proposons d'adopter le fonctionnement actuel de la recherche par*

*AUTEUR*

*SUJET*

*TITRE*

*pour tous les modes de recherche, y compris la recherche par MOT.*

Nous ne comprenons pas bien la question : l'ordre CHO fonctionne de la même manière pour tous les modes de recherche. Le système propose toujours au moins deux éléments, plus un troisième qui peut être la date ou le type de document (204 pour les sites UNIMARC). Il peut cependant ne pas présenter le même *affichage* des données de la liste de références suivant le type de recherche faite. Le système permet en effet de proposer

- titre / sujet pour une recherche auteur
- auteur / sujet pour une recherche titre
- auteur / titre pour toutes les autres recherches autres que par mot

- l'une de ces possibilités en recherche mot, suivant le choix fait par l'utilisateur (VTA, VAT, VSU)

Cela dépend de la réponse à l'option B17 (Do you always want author / title in the OPC citation display ? ) qui a été faite par chacun des sites. La réponse "non" permet de moduler l'affichage de la recherche comme expliqué ci-dessus. La réponse "oui" applique l'affichage auteur / titre quelque soit le mode de recherche, en gardant les options différentes possibles à choisir par l'utilisateur pour la recherche par mot.

Nous maintenons cette possibilité de choix pour chaque site, conseillant souvent un "oui" par défaut lors de l'installation. Nous demandons aux sites qui souhaitent changer d'avis quant à la réponse à cette option de nous consulter (il faut alors prévoir des reconstructions d'index en série, car la réponse à cette question affecte les tris secondaires des index courants).

#### 4) IMPRESSION

*Nous demandons la possibilité d'imprimer à partir d'un terminal public, un choix de notices résultant d'une recherche, et non pas une notice seulement, comme c'est le cas actuellement. Les champs suivants sont souhaités : auteur, titre, date, cote, édition.*

Cette possibilité intéressante existe : il s'agit de ZQSAVE. Elle demande un certain nombre de précautions :

- existence de suffisamment d'imprimantes pour le public, ceci comprenant le nombre de ports nécessaires à leur définition dans le système
- connexion de celles-ci au réseau pour permettre l'utilisation de ces imprimantes par plusieurs terminaux
- importante place mémoire permettant la mise en mémoire des impressions à exécuter pour l'utilisateur qui le demande.

Sous réserves que ces préalables soient assurés, ZQSAVE reste une option commerciale qui suppose des prix pour l'option elle-même, l'installation et la mise en oeuvre (installation sur site, recompilation de l'ensemble de BCS). Les sites intéressés peuvent nous en faire la demande.

Nous attirons cependant votre attention sur le fait que la mise en place de ce service pour le public sollicite une part non négligeable de gestion supplémentaire de la part du site : alimentation en papier des imprimantes, bourrages éventuels, éventuellement rémunération d'un tel type de service, etc...

#### 5) ECRANS SYSTEME

*Nous demandons un utilitaire pour faciliter la modification et la mise à jour des écrans système.*

Nous comprenons que vous évoquez les écrans de présentation de données non accessibles aux utilitaires de modification des écrans dits "d'aide" par l'application PRS. Ces écrans ne sont pas accessibles aux utilisateurs parce qu'ils sont soumis à des conditions bien précises que le système gère lui-même automatiquement.

Exemples : l'écran de sommaire qui présente les diverses recherches possibles pour l'utilisateur présente les index accessibles à ce moment là à l'utilisateur. Si les index mots

ne sont pas construits (ou en cours de construction), le système ne présentera pas ce type de recherche et renumérote automatiquement les types de recherche disponibles

L'écran de recherche par mot tient compte de divers champs de saisie de l'utilisateur (avec les limites qu'il souhaite). Il ne peut pas être géré par un utilitaire de saisie libre comme pour les écrans "d'aide".

Ces écrans font partie du standard et ne sont modifiables qu'en utilisant les fichiers de traduction. Cette manipulation est strictement dévolue à GEAC ; les sites qui savent manipuler les fichiers de traduction ont été prévenus du risque de perte de leurs traductions "personnelles" à chaque nouvelle version du logiciel.

GEAC est tout à fait disposé à modifier des traductions qui ne conviennent pas à l'ensemble des utilisateurs dans le cadre du standard lors d'une installation de nouvelle version. Ceci sous réserve que les demandes faites soient unanimes et compatibles avec les possibilités existantes (surtout problèmes de longueur de mot et de design).

## 6) CODES DE FONCTION

*Il est impératif que tous les codes de fonction qui existent dans la liste du manuel UNIMARC soient reconnus dans BPS.*

TOUS les codes de fonction existants dans le manuel UNIMARC sont à notre connaissance reconnus et contrôlés par BPS. Si ce n'est pas le cas, les sites ont été formés afin de pouvoir modifier, retirer ou ajouter des codes de fonction dans les tables MARC du système (dans EDT).

S'il s'agit de la TRADUCTION de ces codes pour l'OPAC, la traduction intégrale est désormais possible à mettre en oeuvre sur les systèmes 9000 (non sur les systèmes 8000).

Nous attirons cependant l'attention du Club Utilisateurs sur la petite incidence que cela peut entraîner sur les temps de réponse : en effet, il s'agit de la traduction "en ligne" de cette donnée parmi environ 70 possibilités pour chaque affichage de notice. C'est pourquoi le choix d'origine avait été de ne traduire que les codes les plus utilisés. Cette possibilité est à présent envisageable sur les systèmes 9000, mais à exclure pour cette raison sur les systèmes 8000.

Enfin, avant la mise en oeuvre de cette fonctionnalité par nos soins, nous demandons instamment au Club Utilisateurs de reconsidérer sérieusement le libellé textuel de certains codes, en particulier pour les codes suivants :

590 "Acteur /exécutant", pour lequel le terme "interprète" avait préalablement été considéré comme plus clair,

070 "Auteur" pour lequel il avait été préféré de ne rien mettre,

100 "Auteur d'oeuvres adaptées, utilisées, continuées, etc..." pour lequel il vaudrait mieux synthétiser et ne pas employer de etc...

570 "Autres", pas très clair pour le public

400 "Matériel d'accompagnement, auteur du" (le lecteur n'est pas censé comprendre RAMEAU à ce niveau)

080 "Préfacier, postfacier, etc..." ; il conviendrait de choisir, ou de mettre un "ou", et d'enlever le "etc"

Etc...

Cette fonctionnalité peut être mise en oeuvre rapidement après réception de la liste révisée.

## 7) CORRECTION GLOBALE

*Nous demandons un utilitaire dans BPS permettant de changer une chaîne de caractères par une autre, de façon globale, dans tous les champs et sous-champs contenant la même valeur, même si ces champs ne sont pas liés aux fichiers d'autorité.*

Nous comprenons bien l'objet de votre demande et pouvons vous assurer que ce type de préoccupation nous a tenu à coeur lors de la conception du futur système de la Bibliothèque de France. Cependant ce que vous demandez là correspond ni plus ni moins au développement d'une application parallèle à BPS. Il s'agit d'un utilitaire "robot multi-catalogueur" qui par une seule manipulation prend en compte toutes les notices ou une liste de notices sélectionnées au préalable afin de mettre à jour une à une automatiquement les données spécifiées. Et ce sans supprimer les contrôles d'étiquettes, etc... standard. Nous pouvons d'ores et déjà estimer ce projet comme extrêmement ambitieux et ne faisant l'objet d'aucun développement actuellement sur les systèmes GLIS existants.

Il existe bien un développement ponctuel de ce style qui a été fait pour l'INIST. Celui-ci est cependant de portée limitée et n'est pas du tout envisagé comme devant faire partie d'un standard.

## 8) RECONNAISSANCE DE CARACTERES DIACRITIQUES

*Les sites ayant des PC ou des consoles GEAC demandent que le système comprenne les recherches faites avec des caractères diacritiques et qu'il fasse la correspondance (transparente pour l'utilisateur) vers les majuscules. Actuellement, après une recherche qui comporte des caractères diacritiques, le système n'affiche aucune réponse.*

Nous ne comprenons pas votre remarque : actuellement, et depuis le début de nos installations (y compris sur 8000), le système OPAC permet la recherche en caractères diacritiques et établit une correspondance transparente entre minuscules et majuscules. Et ce pour l'ensemble du jeu ISO 5426. Les tables de correspondance de diacritiques sont expliquées dans la documentation système (en anglais) fournie sur les constructions des index. Veuillez nous signaler des cas précis s'il vous plaît, afin de nous donner les moyens de corriger les anomalies éventuelles.

### **Annexe 3**

Liste des localisations autorisant la réservation à la Bibliothèque municipale de  
Lyon.

## Liste des localisations autorisant la réservation

### 1. Bibliothèque de la Part-Dieu

| Code     | Localisation             |
|----------|--------------------------|
| PDPRET   | Salle de prêt            |
| PARENF   | Bibliothèque des enfants |
| FONDS0   | Fonds zéro               |
| MAGASI * | Silo                     |

\* uniquement pour les ouvrages de type LIVADU

### 2. Réseau

#### 2.1 Sections adultes

| Code   | Localisation                                     |
|--------|--|
| 1ADULT | Bibliothèque de quartier du 1er arrondissement.  |
| 2ADULT | Bibliothèque de quartier du 2ème arrondissement  |
| 3ADULT | Bibliothèque de quartier du 3ème arrondissement  |
| 4ADULT | Bibliothèque de quartier du 4ème arrondissement  |
| 5ADULT | Bibliothèque de quartier du 5ème arrondissement  |
| 6ADULT | Bibliothèque de quartier du 6ème arrondissement  |
| 7ADULT | Bibliothèque de quartier du 7ème arrondissement  |
| 7GRADU | Bibliothèque de quartier de Gerland.             |
| 8ADULT | Bibliothèque de quartier du 8ème arrondissement. |
| 9VAISE | Bibliothèque de quartier de Vaïse.               |
| 9LDADM | Centre administratif du Plateau. La Duchère.     |
| STRADU | Bibliothèque de quartier de St Rambert (9ème)    |

#### 2.2 Sections jeunesse

| Code   | Localisation                                     |
|--------|--|
| 1ENFAN | Bibliothèque de quartier du 1er arrondissement.  |
| 2ENFAN | Bibliothèque de quartier du 2ème arrondissement. |
| 3ENFAN | Bibliothèque de quartier du 3ème arrondissement. |
| 4ENFAN | Bibliothèque de quartier du 4ème arrondissement. |
| 5ENFAN | Bibliothèque de quartier du 5ème arrondissement. |
| MENIVA | Bibliothèque de quartier de Menival              |
| 6ENFAN | Bibliothèque de quartier du 6ème arrondissement. |
| 7ENFAN | Bibliothèque de quartier du 7ème arrondissement. |
| 7GRENF | Bibliothèque de quartier de Gerland.             |
| 8ENFAN | Bibliothèque de quartier du 8ème arrondissement. |
| 9ENFAN | Bibliothèque de quartier de Vaïse (9ème).        |
| 9LDENF | Bibliothèque de la Duchère (9ème).               |
| STRENF | Bibliothèque de quartier de St Rambert (9ème)    |

